

Виртуальная АТС

Руководство пользователя

Оглавление

| | |
|--|----|
| 1. О продукте..... | 5 |
| 1.1. Тестовый период..... | 5 |
| 2. Авторизация..... | 6 |
| 2.1. Авторизация в личном кабинете..... | 6 |
| 2.2. Восстановить пароль..... | 6 |
| 3. Интерфейс личного кабинета администратора домена..... | 7 |
| 4. Личный раздел администратора домена..... | 9 |
| 4.1. Основное..... | 9 |
| 4.2. Настройки вызовов..... | 12 |
| 4.3. Вызовы и голосовая почта..... | 14 |
| 4.3.1. Фильтрация и поиск в журнале вызовов..... | 15 |
| 4.3.2. Выгрузка журнала в файл..... | 15 |
| 4.4. Факсы..... | 16 |
| 4.4.1. Отправить факс..... | 17 |
| 4.4.2. Фильтровать список факсов..... | 17 |
| 4.5. Личная адресная книга..... | 18 |
| 4.5.1. Общие контакты..... | 20 |
| 4.5.2. Пользователи..... | 20 |
| 4.5.3. Поиск по контактам..... | 21 |
| 4.5.4. Междоменные вызовы..... | 22 |
| 4.5.5. Пулы доменов..... | 22 |
| 4.6. Личный кабинет администратора группы доменов..... | 23 |
| 4.6.1. Авторизация..... | 23 |
| 4.6.2. Интерфейс личного кабинета администратора группы доменов..... | 23 |
| 4.6.3. Разграничение прав доступа..... | 24 |
| 4.6.4. Управление личным профилем..... | 25 |
| 4.7. Управление доменами..... | 26 |
| 4.7.1. Список доменов..... | 26 |
| 4.7.2. Добавить подгруппу..... | 28 |
| 4.7.3. Групповые операции..... | 28 |
| 4.7.4. Редактировать или удалить группу..... | 29 |
| 4.7.5. Управление доменами..... | 30 |
| 4.8. Управление администраторами пула доменов..... | 31 |
| 4.8.1. Список администраторов..... | 31 |
| 4.8.2. Добавить администратора..... | 32 |
| 4.8.3. Редактировать параметры администратора. Удалить администратора..... | 33 |
| 4.9. История действий..... | 33 |
| 5. Сводные данные..... | 35 |
| 6. Финансы и оплата..... | 37 |
| 6.1. Состояние счёта и оплата..... | 38 |
| 6.1.1. Обещанный платёж..... | 39 |
| 6.1.2. Предел кредита..... | 41 |

| | |
|---|-----|
| 6.2. Списания и начисления..... | 42 |
| 6.3. История платежей..... | 42 |
| 7. Пользователи..... | 44 |
| 7.1. Список пользователей..... | 44 |
| 7.2. Создание одного нового пользователя..... | 47 |
| 7.3. Создание нескольких новых пользователей..... | 48 |
| 7.4. Добавить или изменить группу перехвата..... | 51 |
| 7.5. Страница пользователя..... | 53 |
| 7.5.1. Основное..... | 55 |
| 7.5.2. Настройки вызовов..... | 58 |
| 7.5.3. Вызовы и голосовая почта..... | 72 |
| 7.5.4. Факсы..... | 74 |
| 8. Группы обработки вызовов..... | 76 |
| 8.1. Страница группы..... | 79 |
| 8.1.1. Основное..... | 80 |
| 8.1.2. Настройки вызовов..... | 85 |
| 8.1.3. Вызовы и голосовая почта..... | 86 |
| 8.1.4. Факсы..... | 88 |
| 8.2. Сообщения операторам..... | 89 |
| 8.3. VIP-номера..... | 90 |
| 8.4. Отчёты и статистика..... | 92 |
| 8.5. Статистика реального времени..... | 101 |
| 8.5.1. По операторам..... | 101 |
| 8.5.2. По группам..... | 103 |
| 9. Номера и маршрутизация..... | 104 |
| 9.1. Маршрутизация..... | 105 |
| 9.2. Настроить номер. Фильтрация вызовов по чёрному и белому списку..... | 106 |
| 9.3. Общие принципы работы со схемой маршрутизации..... | 108 |
| 9.4. Работа с правилами маршрутизации вызовов..... | 110 |
| 9.5. Пример маршрутизации входящих вызовов для номера..... | 118 |
| 9.6. Частные маршруты..... | 122 |
| 9.6.1. Назначение услуги и доступ к ней..... | 122 |
| 9.6.2. Управление частными маршрутами домена..... | 123 |
| 9.6.3. Управление частным маршрутом..... | 125 |
| 9.7. Управление номерами..... | 128 |
| 9.8. Голосовые сценарии IVR..... | 131 |
| 9.8.1. Список сценариев. Добавить сценарий. Настроить маршрутизацию на IVR..... | 131 |
| 9.8.2. Страница настроек голосового сценария..... | 133 |
| 9.8.3. Настроить голосовой сценарий..... | 136 |
| 10. Управление услугами..... | 146 |
| 10.1. Запись разговоров..... | 148 |
| 10.2. Исходящие кампании..... | 150 |
| 10.3. Автообзвон..... | 154 |
| 10.3.1. Назначение услуги и доступ к ней..... | 154 |
| 10.3.2. Список заданий..... | 155 |
| 10.3.3. Добавить задание..... | 156 |
| 10.3.4. Настройки задания..... | 157 |

| | |
|---|-----|
| 10.3.5. Изменить настройки задания | 160 |
| 10.3.6. Список номеров..... | 161 |
| 10.4. Виджеты для сайтов..... | 164 |
| 10.4.1. Назначение услуги и доступ к ней..... | 164 |
| 10.4.2. Список виджетов..... | 164 |
| 10.4.3. Добавить виджет..... | 165 |
| 10.4.4. Страница виджета | 166 |
| 10.5. Аналитика речи..... | 173 |
| 10.6. Интеграционный API..... | 175 |
| 10.6.1. Назначение Интеграционного API..... | 175 |
| 10.6.2. Подключить услугу..... | 177 |
| 10.6.3. Общие принципы взаимодействия с внешней системой. Настройка параметров API..... | 178 |
| 10.6.4. Настройка методов API..... | 182 |
| 10.6.5. Отладка взаимодействия..... | 184 |
| 10.7. Интеграция с CRM | 187 |
| 10.7.1. Интеграция виртуальной АТС с amoCRM | 188 |
| 10.7.2. Интеграция телефонии виртуальной АТС с CRM Битрикс24..... | 201 |
| 11. История вызовов и действий..... | 208 |
| 11.1. История вызовов | 208 |
| 11.2. История действий..... | 211 |
| 12. Адресная книга компании..... | 213 |
| 13. Администрирование и настройка виртуальной АТС..... | 218 |
| 13.1. Общие настройки..... | 218 |
| 13.2. SIP устройства | 220 |
| 13.2.1. Настроить Proxu-сервер для всех устройств домена..... | 222 |
| 13.2.2. Настроить Proxu-сервер для отдельного устройства | 223 |
| 13.3. Приветствия и музыка..... | 224 |
| 13.4. Интеграция с CRM..... | 225 |
| 13.5. Настройки API..... | 226 |
| 14. Дополнительные возможности..... | 228 |
| 14.1. BLF (Busy Lamp Field)..... | 228 |
| 15. Термины и сокращения..... | 230 |

1. О продукте

Виртуальная АТС (далее – услуга) – это система цифровых или IP-устройств, которая без помощи оператора обеспечивает связь:

- между абонентами внутри сети (например, между сотрудниками компании);
- между участниками внутренней сети и абонентами других АТС.

Важная особенность – оборудование, инфраструктура и программное обеспечение размещены не в самой компании, а на стороне организации-провайдера.

Единственным необходимым условием для подключения к услуге «Виртуальная АТС» является доступ к сети Интернет.

1.1. Тестовый период

При подключении к услуге «Виртуальная АТС» вы получаете один бесплатный номер и пакет минут для испытания услуги в тестовом режиме.

Важно: В тестовом режиме переадресация на внешние телефонные номера ограничена. На период тестового использования Ростелеком предоставляет 50 минут на исходящую связь, безлимитные входящие и все дополнительные опции для того, чтобы клиент мог ими пользоваться и получить представление о том, как они работают.

Чтобы получить доступ ко всем возможностям системы, перейдите в коммерческий режим. Для этого заключите договор в офисе Ростелекома.

После перехода в коммерческий режим вы сможете:

- заменить предоставленный вам номер на любой другой доступный городской номер;
- приобрести дополнительные городские номера или номера 8–800.

2. Авторизация

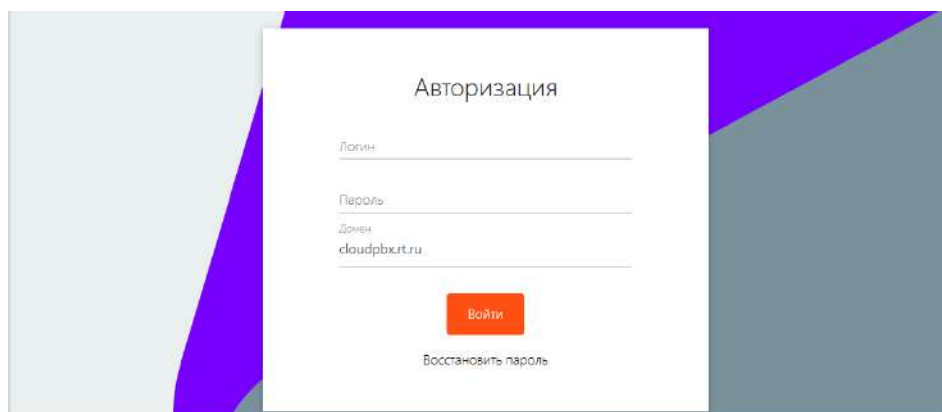
2.1. Авторизация в личном кабинете

Чтобы авторизоваться в личном кабинете пользователя услуги «Виртуальная АТС»:

Откройте в браузере страницу услуги «Виртуальная АТС» (<https://cloudpbx.rt.ru>).

Заполните поля формы авторизации:

- персональные логин и пароль;
- единый для всей компании домен услуги «Виртуальная АТС» (например, cloudpbx.rt.ru).

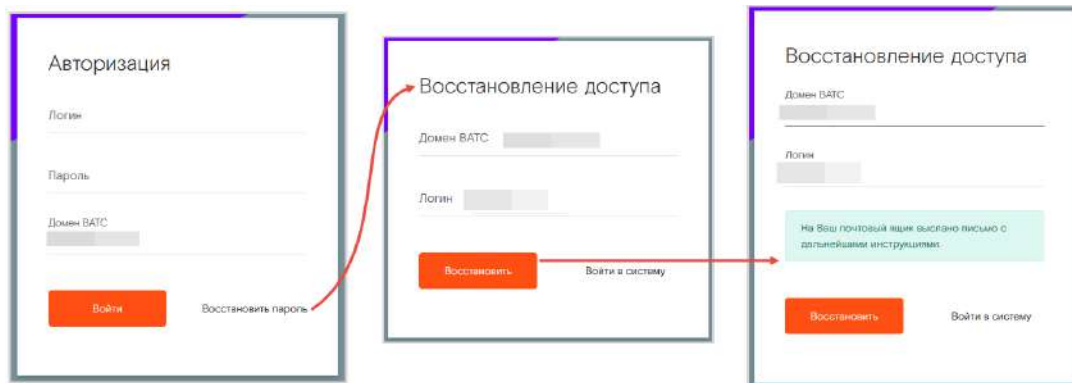


Внимание: Параметры для доступа к виртуальной АТС новый пользователь получает на электронную почту.

2.2. Восстановить пароль

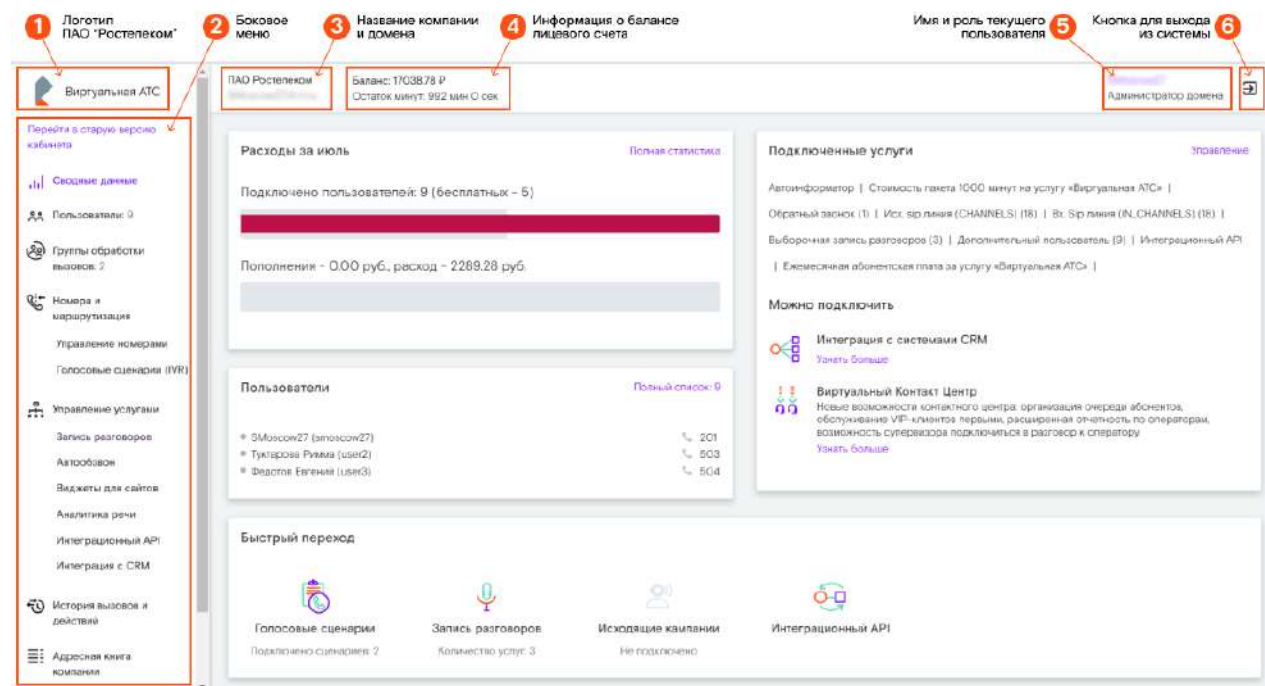
Чтобы восстановить пароль от личного кабинета виртуальной АТС:

1. На форме авторизации выберите ссылку «Восстановить пароль».
2. На открывшейся форме укажите домен виртуальной АТС, в ЛК управления, которым вы хотите авторизоваться, и логин пользователя.
3. Нажмите «Восстановить» – система отправит письмо со ссылкой для восстановления пароля на электронную почту, к которой привязан ЛК виртуальной АТС.



3. Интерфейс личного кабинета администратора домена

Интерфейс личного кабинета администратора домена (ЛКАД) включает ряд основных элементов, которые видны пользователю вне зависимости от того, в каком разделе он находится:



1 Боковое меню

- перечень основных разделов ЛКАД;
- ссылка для перехода в старую версию ЛКАД.

2 Логотип Ростелекома

по нажатию на логотип происходит переход на страницу «Сводные данные» ЛКАД.

3 Название компании и домена

4 Информация о балансе лицевого счёта

по нажатию открывается раздел «Финансы и оплата» (см. раздел «[Финансы и оплата](#)»). Включает следующие данные:

- текущий остаток средств на балансе лицевого счёта;
- дополнительная информация:
 - остаток минимального гарантированного платежа – МГП (при наличии в тарифном плане);
 - остаток минут (при наличии в тарифном плане);
 - информация о тестовом периоде;
 - информация о наличии блокировок.

- 5** **Имя и роль текущего пользователя**
по нажатию на имя пользователя происходит переход в личный раздел администратора (см. раздел «[Личный раздел администратора домена](#)»).
- 6** **Кнопка для выхода из системы**
по нажатию происходит выход из системы и открывается форма авторизации.

4. Личный раздел администратора домена

Чтобы перейти в личный раздел администратора домена, нажмите на его имя в правом верхнем углу.

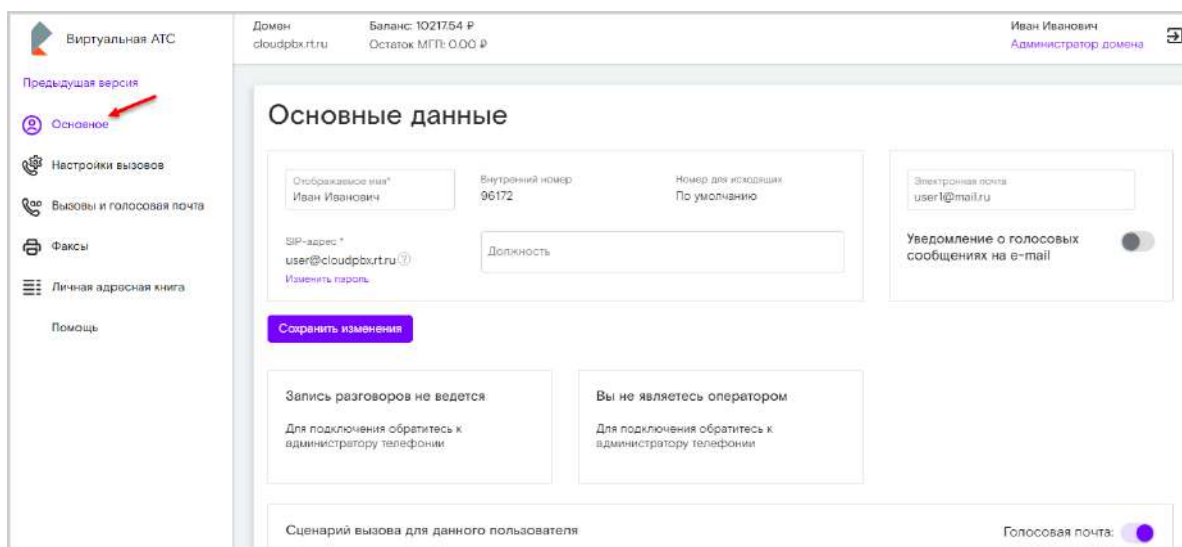


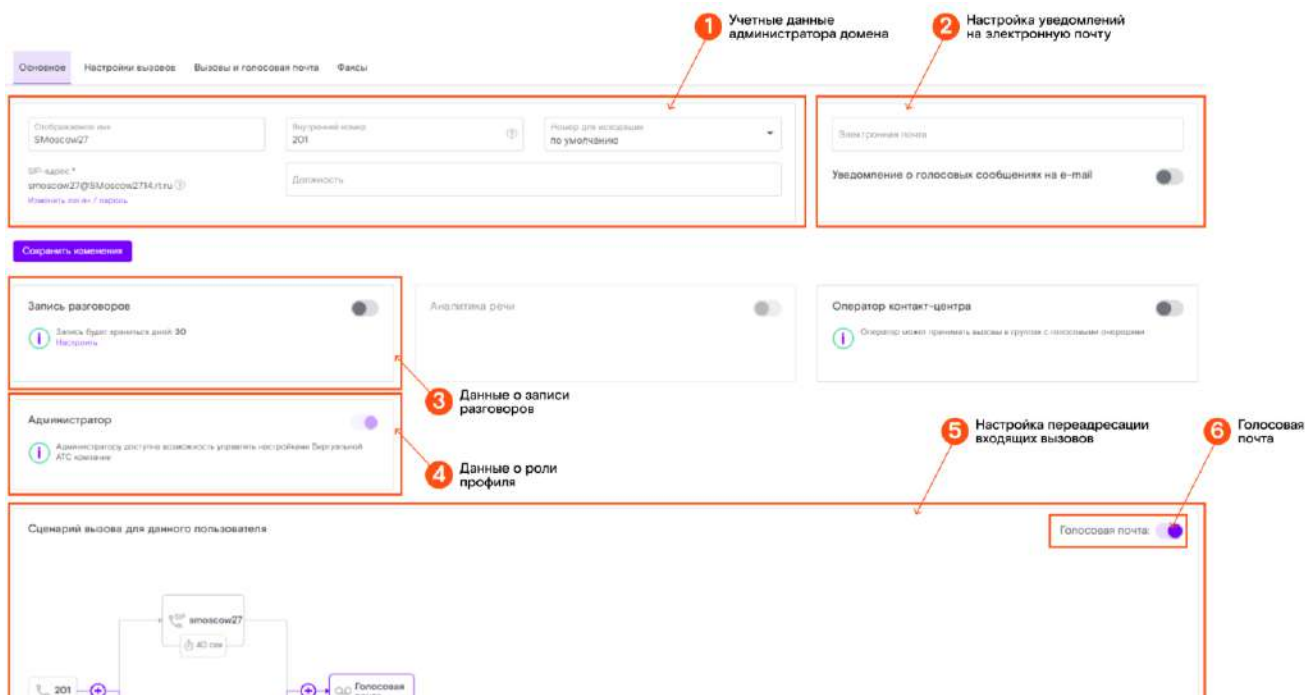
В личном разделе администратор может:

- изменить свои авторизационные данные (см. подраздел «[Основное](#)»);
- настроить переадресацию вызовов, поступающих на его внутренний номер пользователя домена (см. подраздел «[Основное](#)»);
- настроить голосовое приветствие, приветствие голосовой почты и мелодию гудка (см. подраздел «[Настройки вызовов](#)»);
- просмотреть журнал вызовов и голосовой почты (см. подраздел «[Вызовы и голосовая почта](#)»);
- просмотреть входящие факсы и отправить факсимильное сообщение (см. подраздел «[Факсы](#)»);
- настроить личную адресную книгу и просмотреть общие контакты домена (см. подраздел «[Личная адресная книга](#)»).

4.1. Основное

В разделе «Основное» отображаются личные настройки профиля администратора домена:





1 Учетные данные администратора домена

- Отображаемое имя:
 - имя, под которым ваш профиль увидят другие пользователи домена в списке контактов и на определителе номера.
- Внутренний номер:
 - используется при наборе и внутренних вызовах;
 - значение этого параметра задает администратор домена, пользователь не может его изменить.
- Номер для исходящих вызовов:
 - номер, который будет использован в качестве А-номера и показан на АОН вызываемого абонента при совершении пользователями домена исходящих вызовов в ТФОП, при переводе или переадресации вызова на внешний номер;
 - устанавливает администратор домена, пользователь не может его изменить.
- SIP-адрес:
 - домен компании, логин и пароль используются для входа в личный кабинет, регистрации в SIP-телефоне и программном телефоне;
 - логин и пароль пользователя задает администратор домена, пользователь может изменить пароль (см. ниже);
 - домен компании изменить нельзя.
- Должность.

Чтобы изменить пароль:

1. Нажмите «Изменить пароль» – откроется модальное окно «Изменение учетных данных».
2. Введите текущий пароль.

3. Укажите новый пароль, повторите его.
4. Нажмите «Применить».

2 Настройка уведомлений на электронную почту

- Электронная почта:
 - адрес email, на который вам будут приходить уведомления от системы.
- Переключатель, позволяющий включать или отключать уведомления о голосовых сообщениях на электронную почту:
 - если переключатель установлен в положении «Вкл.», уведомления будут приходить на указанный email и содержать ссылку на запись сообщения.

3 Данные о записи разговоров

Отображается информация о подключении функции «Запись разговоров».

Подключение или отключение функции и ее настройка доступна администратору домена, пользователь не может управлять данной функцией.

4 Данные о роли профиля

Отображается информация о вашей роли – являетесь оператором или нет.

5 Настройка переадресации входящих вызовов

– блок содержит схему переадресации входящего вызова на пользователя; схема отражает ход вызова от поступления на внутренний номер до перехода в голосовую почту или сброса вызова.

В начальном состоянии в схеме присутствует только основной SIP-номер пользователя.



На схеме можно:

- добавить или удалить или отключить номера;
- установить расписание работы переадресации для номеров.

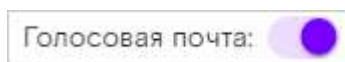
Все настройки осуществляются в модальных окнах, которые появляются при клике:

- на блоки с номерами (настройки номера);
- по кнопкам для добавления номеров;
- по узлам расписания (редактирование правил).

Подробнее о настройке сценария вызовов для пользователя рассказано в подразделе [«Переадресация входящих вызовов»](#).

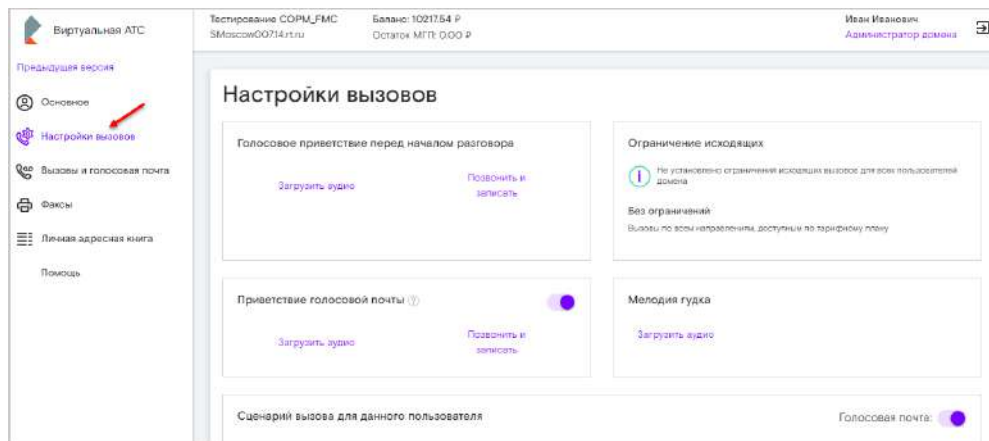
6 Голосовая почта

В случае недоступности всех ваших контактных номеров можно перенаправлять входящие вызовы на голосовую почту. Для этого нужно включить голосовую почту (установите переключатель в положение «Вкл.»):

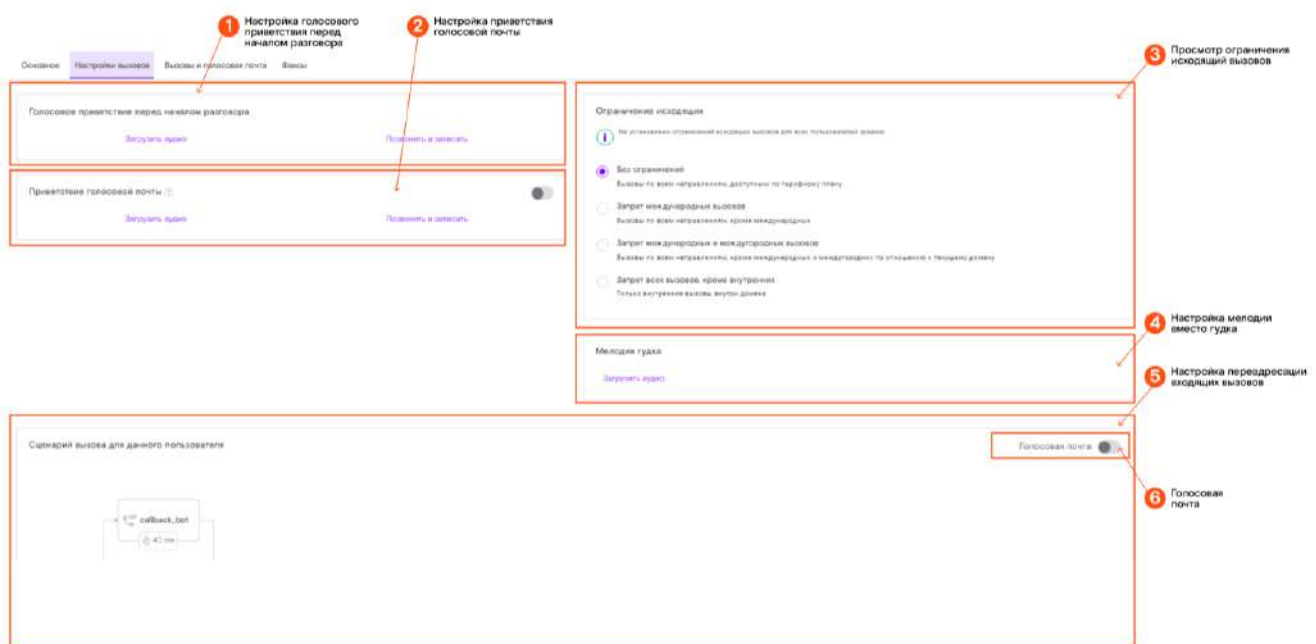


Чтобы настроить приветствие голосовой почты, перейдите на вкладку «Настройки вызовов» (см. подраздел [«Настройки вызовов»](#)).

4.2 Настройки вызовов



В разделе «Настройки вызовов» доступны следующие возможности:



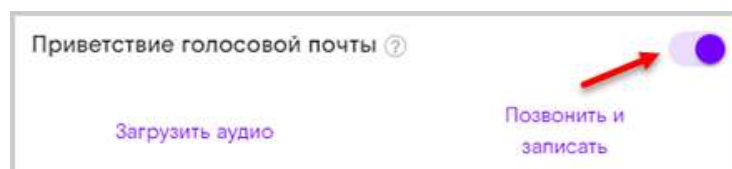
1 Настройка голосового приветствия перед началом разговора

Вы можете установить голосовое приветствие, которое будет слышать вызывающий абонент до переадресации вызова на группу. Для этого:

- загрузите свой аудиофайл с приветствием – в формате mp3 или wav (кнопка «Загрузить аудио») или
- запишите новое приветствие по звонку (кнопка «Позвонить и записать»).

2 Настройка приветствия голосовой почты

Вы можете включить или отключить приветствие голосовой почты перемещением переключателя:



Для установки приветствия голосовой почты:

- загрузите свой аудиофайл с приветствием – в формате mp3 или wav (кнопка «Загрузить аудио») или
- запишите новое приветствие по звонку (кнопка «Позвонить и записать»).

3 Просмотр ограничения исходящих вызовов

На данной области отображаются ограничения для пользователя на исходящие вызовы:

- Без ограничений – пользователь сможет совершать телефонные вызовы по всем направлениям тарифного плана;
- Международных – пользователей не сможет делать вызовы по международным направлениям;
- Международных и междугородных – пользователь не сможет совершать международные и междугородные вызовы;
- Все, кроме внутренних – пользователь не сможет совершать вызовы в ТФОП.

Настройка доступна администратору домена, пользователь не может управлять ограничением исходящих вызовов.

4 Настройка мелодии вместо гудка

Вы можете настроить мелодию, которая будет проигрываться абоненту во время ожидания вашего ответа. Для этого загрузите файл в формате mp3 или wav.

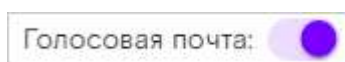
5 Настройка переадресации входящих вызовов

– схема переадресации входящего вызова на пользователя (идентична схеме, размещенной в разделе «[Основное](#)»).

Подробнее о настройке сценария вызовов для пользователя рассказано в подразделе «[Переадресация входящих вызовов](#)».

6 Настройка голосовой почты

В случае недоступности всех ваших контактных номеров можно перенаправлять входящие вызовы на голосовую почту. Для этого нужно включить голосовую почту (установите переключатель в положение «Вкл.»):



4.3. Вызовы и голосовая почта

На странице «Статистика вызовов и голосовая почта» отображается журнал:

- всех вызовов – входящих и исходящих, принятых и пропущенных;
- голосовых сообщений, оставленных для вас недозвонившимися абонентами.

Виртуальная АТС | Домен: cloudpbx.rtu.ru | Баланс: 1021754 Р | Остаток МГП: 0.00 Р | Иван Иванович | Администратор домена

Статистика вызовов и голосовая почта

Период: - с | Период: - до | Поиск | Тип вызова | Показать | Сохранить

За сегодня | За 7 дней | За 30 дней | За 45 дней








Статистика 201 вызов

| Дата и время | Тип | Собеседник | Продолжительность |
|-------------------|-----|----------------------|-------------------|
| 10.02.21 16:10 | | 749Е 749Е | 50 сек. |
| 10.02.21 16:05 | | 749Е 749Е | 0 сек. |
| 09.02.21 10:00 | | 7915 7915 | 0 сек. |
| 05.02.21 10:30 | | user1 user1 | 24 сек. |
| 05.02.20 09:47 | | Пользователь2 123 | 21 сек. |

О каждом вызове в журнале указана следующая информация:



1. дата и время начала вызова;
2. тип и результат вызова в виде иконки:

– входящий успешный;

-  – входящий пропущенный;
-  – исходящий успешный;
-  – исходящий неудачный;
-  – исходящий, перенаправленный;
-  – переведенный;
-  – конференция;
-  – голосовая почта.

- номер или отображаемое имя собеседника;
- длительность вызова или длительность оставленного голосового сообщения.

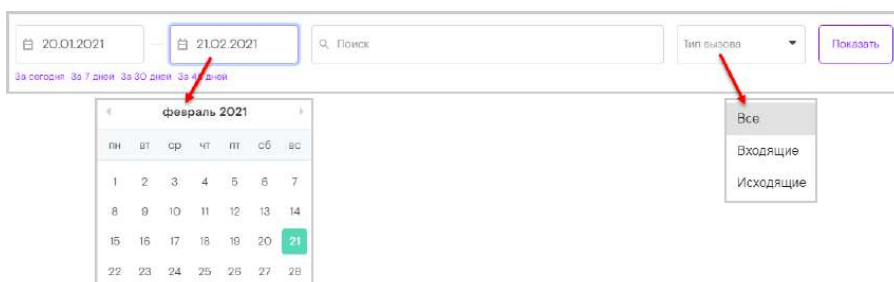
Записи разговоров с абонентами и оставленные голосовые сообщения можно:

- прослушать (кнопка );
- загрузить как mp3-файл на свой компьютер (кнопка ).



4.3.1. Фильтрация и поиск в журнале вызовов


1. По умолчанию в журнале отображаются все вызовы пользователя.
2. Если нужно, отфильтруйте записи журнала вызовов:
 - по периоду: произвольный период, за сегодня, за 7 дней, за 30 дней, за 45 дней;
 - по типу вызовов: все, входящие или исходящие.



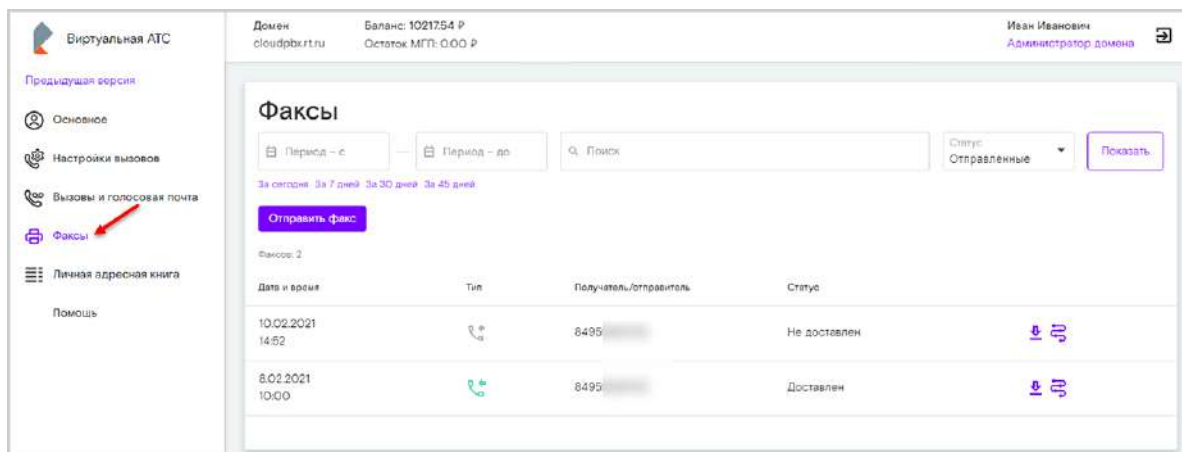
Также доступен поиск по номеру и отображаемому имени собеседника.

Для сброса всех настроек фильтров обновите страницу.

4.3.2. Выгрузка журнала в файл

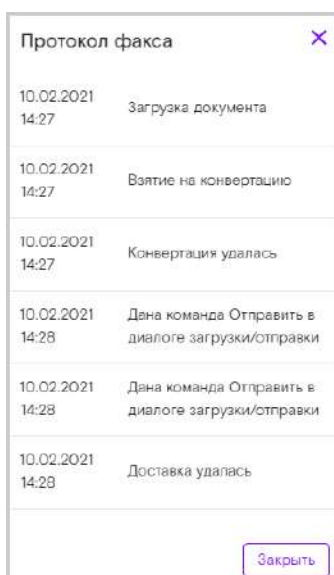
Нажмите «Сохранить », чтобы выгрузить журнал вызовов в xls-файл (с учетом настроенных фильтров и параметров поиска).

4.4. Факсы

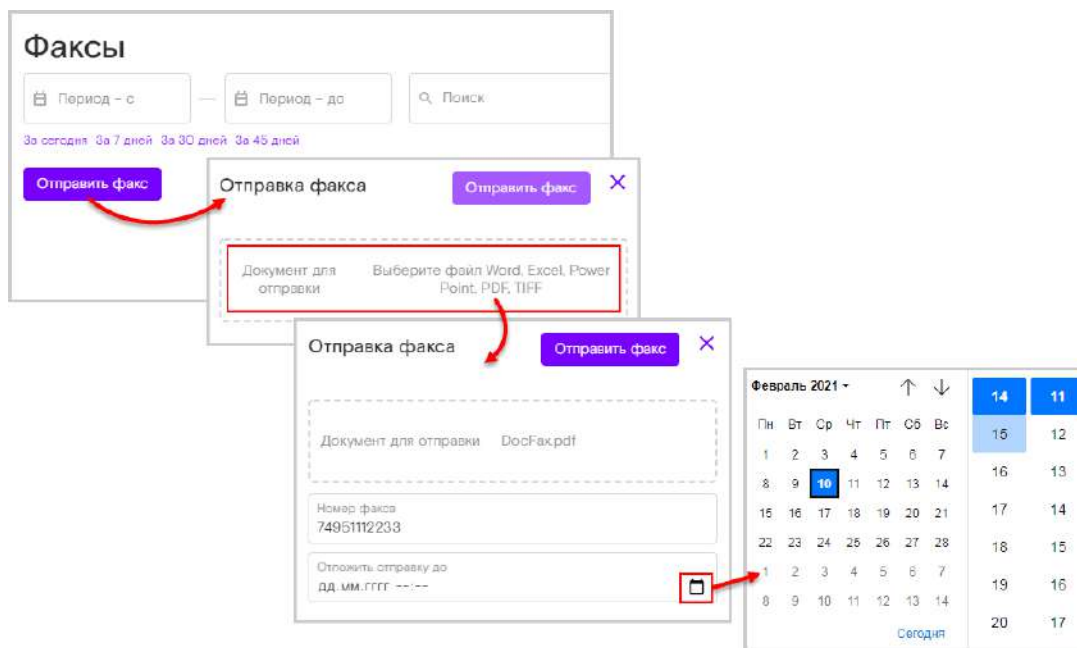


В разделе «Факсы» вы найдете список входящих и исходящих факсов с указанием:

- даты и времени поступления или отправки;
- направления: входящий или исходящий;
- номера или отображаемого имени отправителя или получателя;
- статуса факса (доставлен, не доставлен, файл сформирован);
- ссылка для загрузки файла
- по нажатию начинается скачивание файла;
- ссылка на протокол факса
- по нажатию открывается модальное окно с информацией о последовательности действий системы и событий, возникшей при обработке факса.



4.4.1. Отправить факс



Чтобы отправить факс:

1. Нажмите «Отправить факс». В открывшемся окне:

- загрузите файл для отправки;
- укажите номер получателя;
- если нужно, укажите точную дату и время отправки факса.

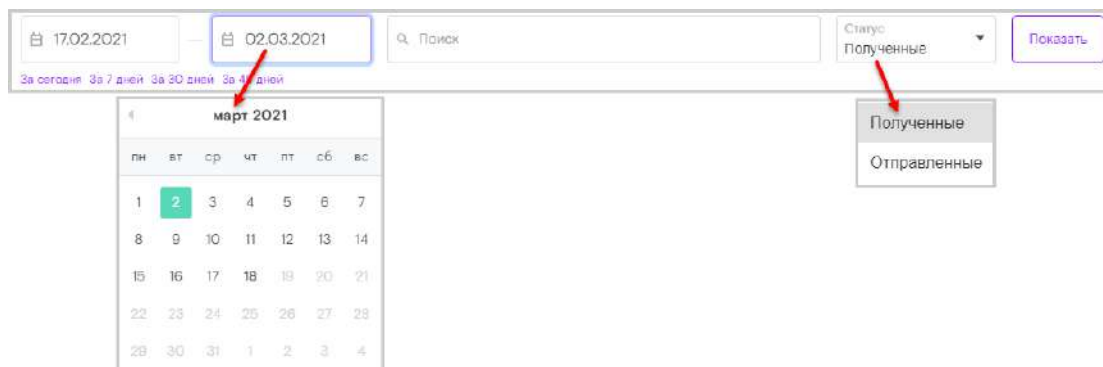
2. Нажмите «Отправить факс».

Примечание: Если при отправке факса произошел сбой, система трижды с заданным интервалом повторит отправку.

4.4.2. Фильтровать список факсов

Если нужно, отфильтруйте факсы:

- по периоду: произвольный период, за сегодня, за 7 дней, за 30 дней, за 45 дней;
- по направлению факса: полученные, отправленные.



Также доступен поиск по номеру и отображаемому имени получателя или отправителя.

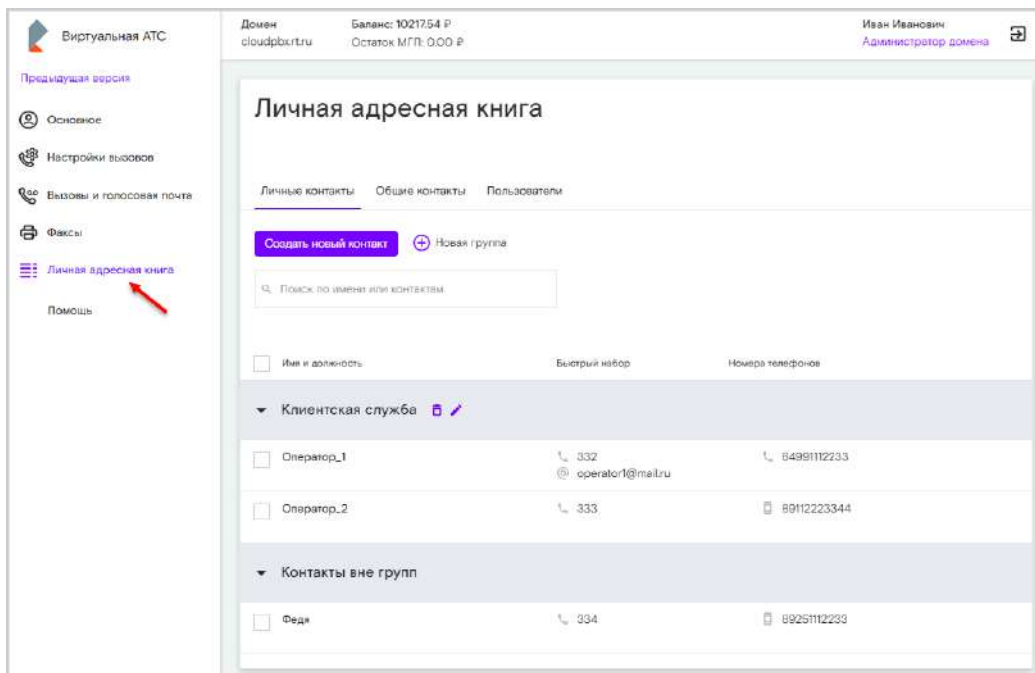
Для сброса всех настроек фильтров обновите страницу.

4.5. Личная адресная книга

Раздел «Личная адресная книга» содержит:

- список личных контактов пользователя;
- список общих контактов домена, к которому относится пользователь;
- список пользователей с указанием контактов и делением на группы для:
- домена, к которому относится владелец личного кабинета;
- доменов, которые входят в пул доменов.

На вкладке «Личная адресная книга» пользователь домена формирует список личных контактов, которые появятся в записной книжке его программного телефона.



Контакты можно объединить в тематические группы («Клиентская служба», «Поставщики» и пр.) или хранить номера вне групп.

Добавить группу контактов

Чтобы добавить новую группу контактов:

1. Нажмите на кнопку «Новая группа».
2. Введите ее название.
3. Нажмите «Применить».

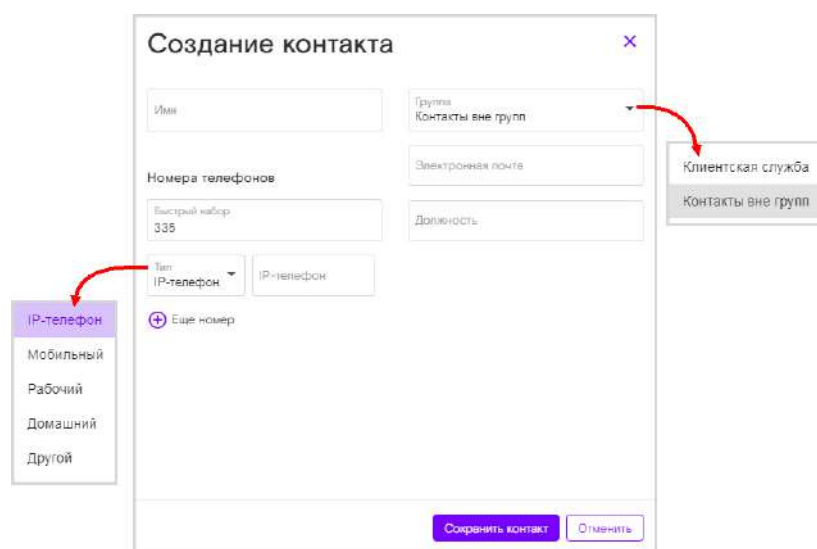
Чтобы отредактировать группу, нажмите  рядом с её названием.

Нажмите , если хотите удалить группу.

Добавить контакт

Чтобы создать в записной книжке домена новый контакт:

1. Нажмите «Создать новый контакт».
2. На открывшейся форме укажите параметры контакта:
 - имя контакта в программном телефоне (обязательный);
 - группу, в которую будет входить контакт (не обязательный);
 - группа отображается в программном телефоне;
 - номер для быстрого набора (обязательный);
 - один или несколько телефонных номеров (домашний, рабочий, мобильный, IP-телефон).
3. Нажмите «Сохранить контакт».




Номер для быстрого набора включает до пяти цифр. Он нужен, чтобы ускорить вызов контакта из программного телефона или SIP-терминала.

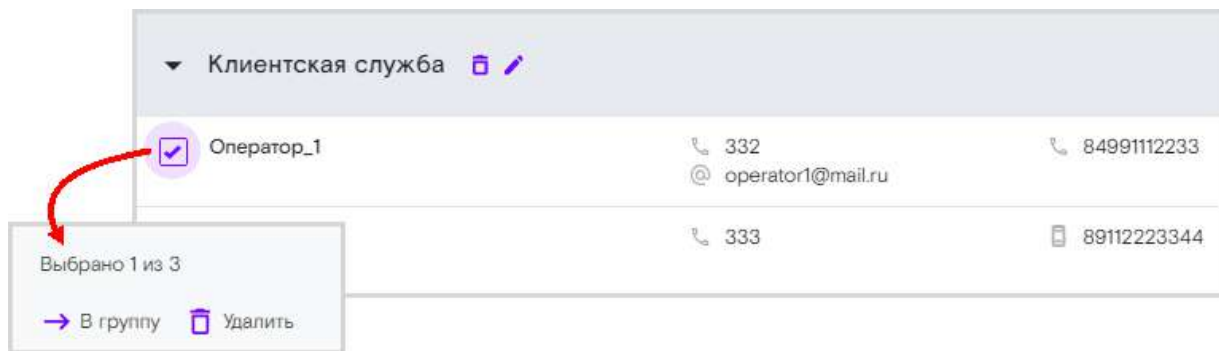
Чтобы вызвать абонента по короткому номеру:

1. введите *<короткий номер> (например, «*15»);
2. нажмите на кнопку звонка.

Чтобы отредактировать контакт, нажмите на его имя.

Чтобы удалить контакт:

1. поставьте галочку в чек-боксе рядом с его именем;
2. в появившемся меню нажмите « Удалить».



4.5.1. Общие контакты

Вкладка «Общие контакты» содержит список номеров, добавленных в записную книжку домена. Эти номера отображаются в списке контактов в программном телефоне всех пользователей домена.

О каждом абоненте в разделе общих контактов указана следующая информация:

- **имя** – наименование контакта; отображается в программном телефоне;
- **группа** – группа, к которой относится номер («Администрация», «Отдел продаж» и пр.); отображается в программном телефоне;
- **номер для быстрого набора** – короткий номер внутри компании;
- **номер контакта** – один или несколько телефонных номеров (домашний, рабочий, мобильный, IP-телефон).

Примечание: Список общих контактов настраивает администратор домена, пользователи его редактировать не могут.

4.5.2. Пользователи

Внимание: Вкладка «Пользователи» отображается пользователям, домен которых входит в пул доменов компании.

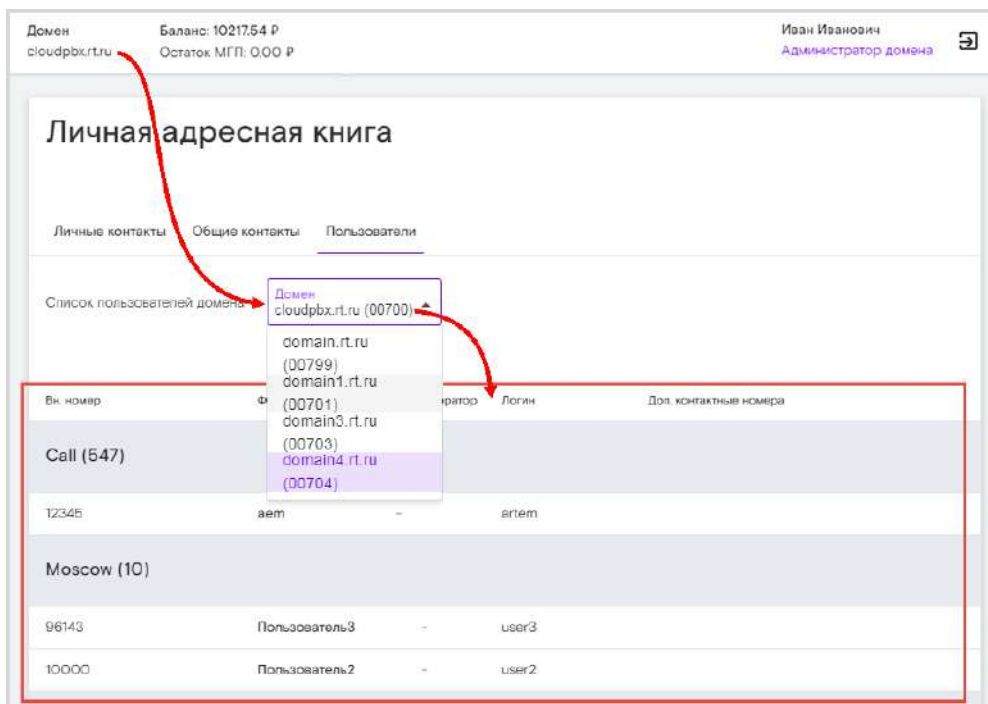
Примечание: Пул доменов объединяет все домены компании. Цель объединения – организовать междоменную связь между пользователями доменов по упрощённым правилам (подробнее см. в подразделе «[Пулы доменов](#)»).

На вкладке «Пользователи» доступен список пользователей для всех доменов, входящих в пул доменов компании. Пользователи перечислены с разбиением на группы и указанием контактных данных.

По умолчанию на странице отображаются пользователи домена, к которому относится владелец личного кабинета. В скобках рядом с именем домена указан его маршрутный номер.

Чтобы просмотреть список пользователей других доменов пула:

1. Нажмите на домен в поле «Список пользователей домена» – откроется перечень доменов (включая домен, к которому принадлежит владелец личного кабинета).
2. Нажмите на имя домена – на странице отобразятся относящиеся к нему пользователи с разбиением на группы и указанием контактных данных.



О пользователе на странице указана следующая информация:

- внутренний номер – внутренний телефонный номер пользователя домена;
- ФИО – отображаемое имя пользователя домена;
- признак «Оператор» – признак принадлежности к операторам контакт-центра;
- логин – логин пользователя домена в системе;
- дополнительные контактные номера – контактные номера, указанные для пользователя в разделе «Переадресация».

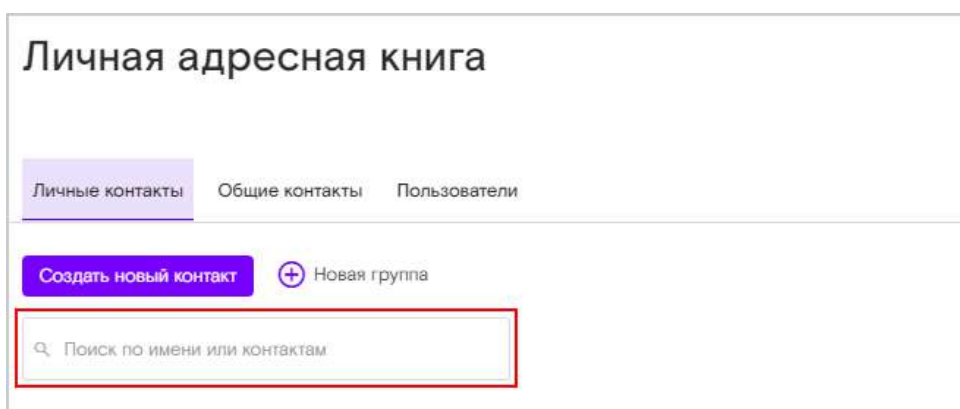
Маршрутный номер домена и внутренний номер пользователя необходимы для осуществления междоменных вызовов (подробнее см. в подразделе «Междоменные вызовы»).

4.5.3. Поиск по контактам

В разделе «Контакты» доступен поиск по контактным номерам и имени пользователя внутри всех трех подразделов (личные и общие контакты, пользователи пула доменов).

Чтобы найти контакт, укажите в поисковом поле (полностью или частично) его имя или контактный номер.

Поиск по внутреннему номеру не осуществляется.



4.5.4. Междоменные вызовы

Междоменные вызовы – вызовы между пользователями разных доменов, принадлежащих к одному пулу. Такие вызовы расцениваются системой как внутренние, и поэтому бесплатны.

Чтобы вызвать пользователя домена, входящего в пул доменов компании, нужно на клавиатуре телефона набрать выражение для междоменного вызова:

<Маршрутный номер домена> + <Внутренний номер пользователя домена>.

Например:

В <Пул доменов_1> входят:

<Домен_1> с маршрутным номером <4455>,

<Домен_2> с маршрутным номером <4456>,

<Домен_3> с маршрутным номером <4457>.

Во всех трех доменах есть пользователь <User_1> с внутренним номером <101>.

Чтобы пользователю <Домена_1> вызвать <User_1> из <Домена_2>, нужно набрать <4456>+<101>,

чтобы вызвать <User_1> из <Домена_3>, нужно набрать <4457>+<101>,

чтобы вызвать <User_1> из <Домена_1>, нужно просто набрать внутренний номер абонента – <101>.

Примечание:

1. Маршрутный номер – цифровая последовательность символов, которая используется для междоменных вызовов.
2. Выражение для междоменного вызова, помимо маршрутного номера домена и внутреннего номера пользователя, может содержать спецсимволы.
3. Маршрутный номер и выражение для междоменного вызова задаёт Администратор системы и сообщает пользователям домена.

4.5.5. Пулы доменов

Напомним, что пул доменов объединяет все домены компании.

Цель объединения – организовать междоменную связь между пользователями доменов по упрощённым правилам.

Веб-интерфейс управления пулом доменов позволяет:

1. Управлять пулом доменов (общие настройки пула, переход к управлению доменами, входящими в состав пула);
2. Группировать домены внутри пула;
3. Ограничивать администратору возможности по управлению в рамках определенных групп доменов.

Примечание: Веб-интерфейс управления пулом доменов – отдельный интерфейс, перейти в него из веб-интерфейса управления доменом нельзя.

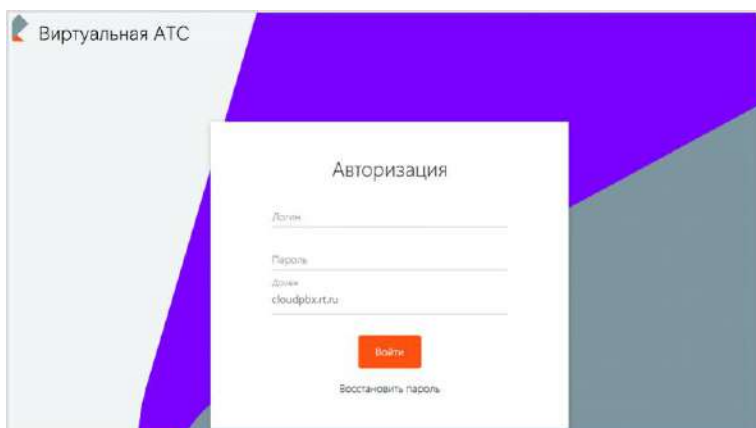
Возможен обратный переход из управления пулом в управление доменом при наличии соответствующих прав доступа у Администратора управления пулом.

4.6. Личный кабинет администратора группы доменов

4.6.1. Авторизация

Авторизация в личном кабинете администратора пула доменов «Виртуальная АТС» выполняется по выделенному адресу:

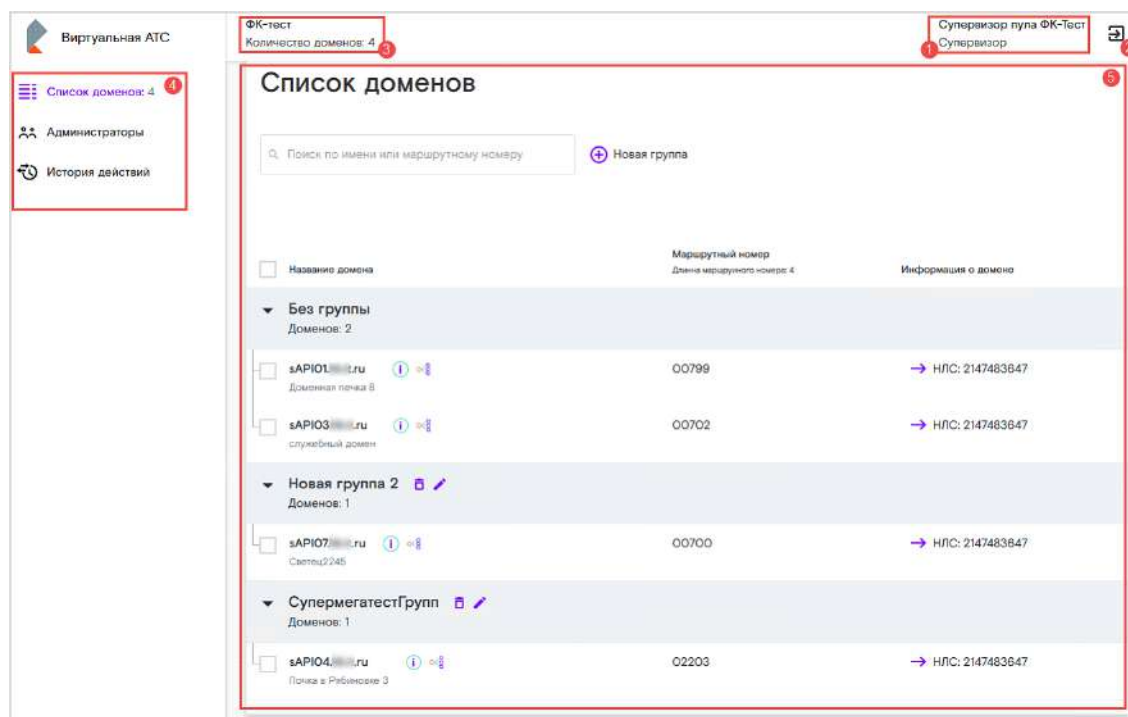
1. Откройте в браузере страницу услуги «Виртуальная АТС» (<http://cloudpbx.rt.ru/group/>).
2. Заполните поля формы авторизации:
 - логин
 - пароль.
3. Нажмите «Войти».



4.6.2. Интерфейс личного кабинета администратора группы доменов

Веб-интерфейс управления пулом доменов состоит из следующих основных элементов:

1. информация о пользователе (1 на скрине ниже):
 - **имя пользователя** – по нажатию на имя открывается модальное окно с возможностью редактировать данные авторизованного пользователя (подробнее см. ниже, в пункте «[Управление личным профилем](#)»);
 - **роль пользователя** в управлении пулом доменов («Супервизор» или «Администратор групп»);
2. ссылка для выхода из личного кабинета (2 на скрине ниже);
3. название пула доменов (3 на скрине ниже):
 - уникальное название пула доменов услуги «Виртуальная АТС» для компании;
 - количество доменов, которые входят в пул;
4. главное меню (4 на скрине ниже):
 - список разделов веб-интерфейса администратора пула доменов;
5. рабочая область (5 на скрине ниже):
 - информация на ней меняется в зависимости от того, какой раздел открыт.



4.6.3. Разграничение прав доступа

В веб-интерфейсе управления пулом доменов возможны следующие роли пользователей:

1. «Супервизор» – доступны все возможности веб-интерфейса;
2. «Администратор подгруппы доменов»:
 - ограниченный доступ к возможностям веб-интерфейса;
 - доступно управление только выбранными подгруппами доменов (список подгрупп для администратора определяет супервизор).

Пользователь с ролью «Супервизор» может:

1. редактировать свой профиль в веб-интерфейсе управления пулом доменов;
2. управлять пользователями веб-интерфейса;
3. видеть полный список доменов, входящих в пул доменов компании;
4. настраивать подгруппы доменов;
5. управлять доменами:
 - безавторизационный переход в веб-интерфейс администратора домена;
 - настройка маршрутного номера домена;
 - настройка отображаемого имени домена;
6. просматривать историю действий.

Пользователь с ролью «Администратор подгрупп доменов» может:

1. редактировать свой профиль в веб-интерфейсе управления пулом доменов;
2. видеть полный список доменов, входящих в пул доменов компании;

- управлять разрешенными доменами компании (доменами из подгрупп, к которым у администратора есть доступ);
- безавторизационный переход в веб-интерфейс администратора домена;
- настройка маршрутного номера домена;
- настройка отображаемого имени домена;

3. просмотреть историю действий – действия администраторов подгруппы доменов в личном кабинете.

4.6.4. Управление личным профилем

Чтобы просмотреть и изменить данные своего профиля, щёлкните мышкой по имени пользователя в правом верхнем углу – откроется модальное окно редактирования профиля (см. скрин ниже).

Вне зависимости от роли авторизованного пользователя возможно изменить:

1. отображаемое имя;
2. адрес электронной почты;
3. номер телефона;
4. пароль от учетной записи в веб-интерфейсе управления пулом домена.

тестовый администратор
Администратор группы домена

Профиль Сохранить X

Активен
 Супервизор

Логин
adm_test

Отображаемое имя
тестовый администратор

Электронная почта
adm_test@domainame.ru

Номер телефона

Пароль
Не менее 6 символов: латинские буквы и цифры

Повтор пароля

Изменить роль пользователя и его логин нельзя.

Изменить статус пользователя и набор доступных для управления групп доменов (актуально для пользователей с ролью «Администратор групп доменов») может пользователь с ролью «Супервизор» через форму изменения администратора (см. подраздел [«Управление администраторами пула доменов»](#)).

4.7. Управление доменами

Список доступных доменов и групп доменов определяется в соответствии с правами доступа администратора подгрупп.

Супервизору доступен полный список доменов группы.

4.7.1. Список доменов

Чтобы просмотреть список доменов, входящих в пул доменов компании, выберите в главном меню раздел «Список доменов».

Список доменов

Поиск по имени или маршрутному номеру + Новая группа

| Название домена | Маршрутный номер | Информация о домене |
|---|------------------|---------------------|
| Без группы Доменов: 2 | | |
| <input type="checkbox"/> sAPI01...ru Доменная печка 8 | 00799 | → НЛС: 2147483647 |
| <input type="checkbox"/> sAPI03...ru службный домен | 00702 | → НЛС: 2147483647 |
| Новая группа 2 Доменов: 1 | | |
| <input type="checkbox"/> sAPI07...ru Светец2245 | 00700 | → НЛС: 2147483647 |
| СупермегатестГрупп Доменов: 1 | | |
| <input type="checkbox"/> sAPI04...ru Почка в Рэбиновке 3 | 02203 | → НЛС: 2147483647 |

На странице «Список доменов» пользователь веб-интерфейса может:


1. Просмотреть список доменов:

- любой пользователь веб-интерфейса управления пулом доменов может просмотреть полный список доменов компании (см. скрин выше);
- домены в списке сгруппированы по подгруппам (в алфавитном порядке названия подгрупп);
- для администратора подгрупп первыми в списке отображаются подгруппы доменов, доступные для управления, затем перечислены подгруппы, доступные только для просмотра;
- для каждого домена в списке отображается следующая информация:
 - название домена;
 - видимое название;
 - маршрутный номер;
 - номер лицевого счёта;

Список доменов

Поиск по имени или маршрутному номеру

| Название домена | Маршрутный номер <small>Длина маршрутного номера: 4</small> | Информация о домене |
|---|--|---------------------|
| Новая группа 2 Доменов: 1 | | |
| sAPI07: .ru <small>Светец224Б</small> | 00700 | → НЛС: 2147483647 |
| Без группы Доменов: 2 | | |
| sAPI01: .ru <small>Доменная папка 8</small> | 00799 | → НЛС: 2147483647 |
| sAPI03: .ru <small>служебный домен</small> | 00702 | → НЛС: 2147483647 |
| СупермегатестГрупп Доменов: 1 | | |
| sAPI04: .ru <small>Почка в Рязановке 3</small> | 02203 | → НЛС: 2147483647 |

- по нажатию на кнопку  в строке домена открывается модальное окно с подробной информацией:
 - название домена;
 - видимое название;
 - номер лицевого счета домена;
 - маршрутный номер домена;
 - адрес электронной почты для уведомлений;
 - баланс домена;
 - статус домена, информация о блокировках при наличии;
 - количество пользователей и операторов домена;
 - количество подключенных номеров;
 - количество номеров 8800.

Название домена

▼ **Без группы**
Доменов: 2

sAPI01: .ru
служебный домен

Информация по домену ✕

Основная информация

Домен: sAPI01: .ru
Видимое название: служебный домен
НЛС: 2147483647
Маршрутный номер: 00799
Email: p.@yandex2.ru
Баланс: 12747 ₺

Счетчики по домену

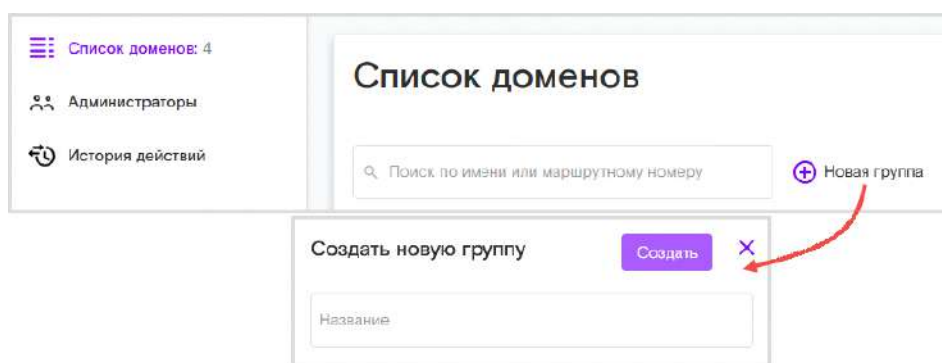
Пользователей: 21
Операторов: 0
Номеров стационарных: 9
Номеров 8800: 1

- Отфильтровать список доменов, с помощью контекстного поиска:
 - по названию домена;
 - по отображаемому имени домена;
 - по маршрутному номеру домена.
- Добавить подгруппы доменов (доступно только для пользователя с ролью «Супервизор», см. ниже пункт «Добавить подгруппу»).
- Совершить групповые операции с доменами (доступно только для пользователя с ролью «супервизор», см. ниже пункт «Групповые операции»):
 - перенести выбранные домены в другую подгруппу;
 - перенести выбранные домены в новую подгруппу;
 - удалить выбранные домены из подгруппы – удаленные домены переносятся в подгруппу «Без группы», откуда удалить домены уже нельзя.
- Отредактировать или удалить подгруппу (доступно только для пользователя с ролью «супервизор», см. ниже пункт «Редактировать или удалить группу»).
- Перейти к управлению доменами (доступно только для пользователя с ролью «супервизор», см. ниже пункт «Управление доменами»).

4.7.2. Добавить подгруппу

Чтобы добавить новую подгруппу доменов:

- Авторизуйтесь в веб-интерфейсе управления доменами как «Супервизор».
- Перейдите в раздел «Список доменов».
- Нажмите «Новая группа».
- В открывшемся модальном окне введите название подгруппы.
- Нажмите «Создать» – новая подгруппа отобразится в списке.



Сразу после добавления подгруппа пуста. Чтобы добавить в неё домены, примените к нужным доменам групповые операции.

4.7.3. Групповые операции

Через групповые операции вы можете:

- перенести выбранные домены в другую подгруппу;
- перенести выбранные домены в новую подгруппу;

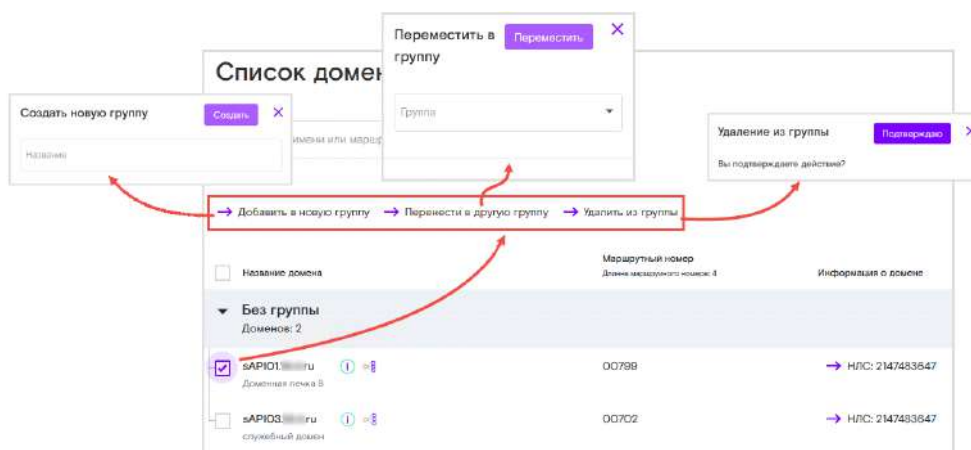
3. удалить выбранные домены из подгруппы.

Блок групповых операций появляется над списком доменов, если в списке выделен хотя бы один домен. Для этого в строке каждого домена добавлен чек-бокс. Над списком доменов расположен чек-бокс, позволяющий выделить сразу все домены пула.

Групповые операции с доменами доступны только пользователю с ролью «Супервизор».

Чтобы перенести домены в новую группу:

1. Выделите в списке доменов нужные объекты.
2. На блоке групповых операций выберите опцию «Добавить в новую группу».
3. В открывшемся модальном окне введите название группы.
4. Нажмите «Создать» – в результате:
 - в списке доменов появится новая группа с указанным названием;
 - выбранные домены будут перенесены в новую группу.



Чтобы перенести домены в другую группу:

1. Выделите в списке доменов нужные объекты.
2. На блоке групповых операций выберите опцию «Перенести в другую группу».
3. В открывшемся модальном окне из выпадающего списка выберите название группы, в которую нужно перенести домены.
4. Нажмите «Переместить».

Чтобы удалить выбранные домены:


1. Выделите в списке доменов нужные объекты.
2. На блоке групповых операций выберите опцию «Удалить из группы».
3. На открывшемся модальном окне подтвердите удаление доменов из группы – они будут перемещены в подгруппу «Без группы».

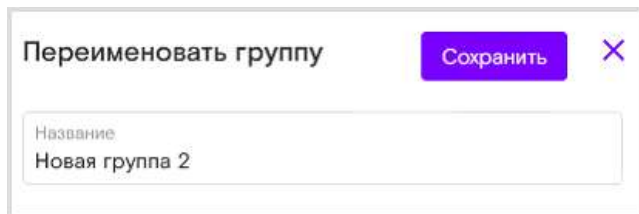
Удалить домены из подгруппы «Без группы» нельзя.

4.7.4. Редактировать или удалить группу


Отредактировать название подгруппы доменов или удалить подгруппу может только пользователь с ролью «Супервизор».

Чтобы изменить название подгруппы доменов:

1. Нажмите на кнопку  в её строке.
2. В открывшемся модальном окне укажите новое название.
3. Нажмите «Сохранить».



Чтобы удалить подгруппу из списка:

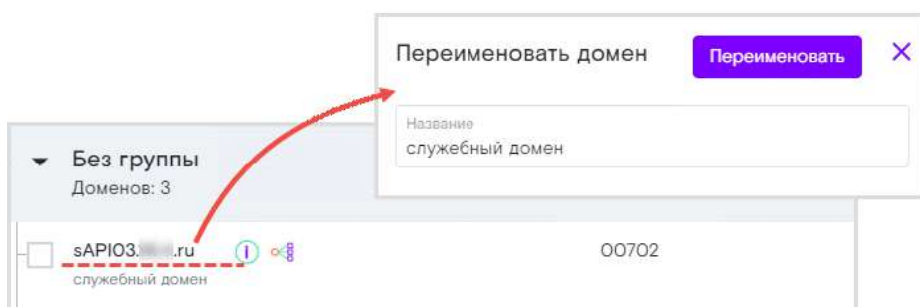
1. Нажмите  в её строке.
2. В открывшемся модальном окне подтвердите удаление – в результате:
 - выбранная группа пропадёт из списка доменов;
 - домены из удалённой группы будут перенесены в подгруппу «Без группы».

Удалить домены из подгруппы «Без группы» нельзя.

4.7.5. Управление доменами

Чтобы изменить отображаемое имя домена:

1. Щёлкните мышкой на имя в списке – откроется модальное окно «Переименовать домен».
2. Укажите новое имя.
3. Нажмите «Переименовать».



Чтобы перейти к управлению доменом, нажмите  в его строке:

1. в браузере автоматически откроется ещё одна вкладка;
2. произойдёт автоматическая авторизация в выбранном домене с правами администратора домена.

Примечание: Пользователь с ролью «Администратор групп доменов» может управлять доменами: переименовывать, переходить в веб-интерфейс управления доменом только из разрешенных подгрупп.

4.8. Управление администраторами пула доменов

Управлять пользователями веб-интерфейса управления пулом доменов может только пользователь с ролью «Супервизор».

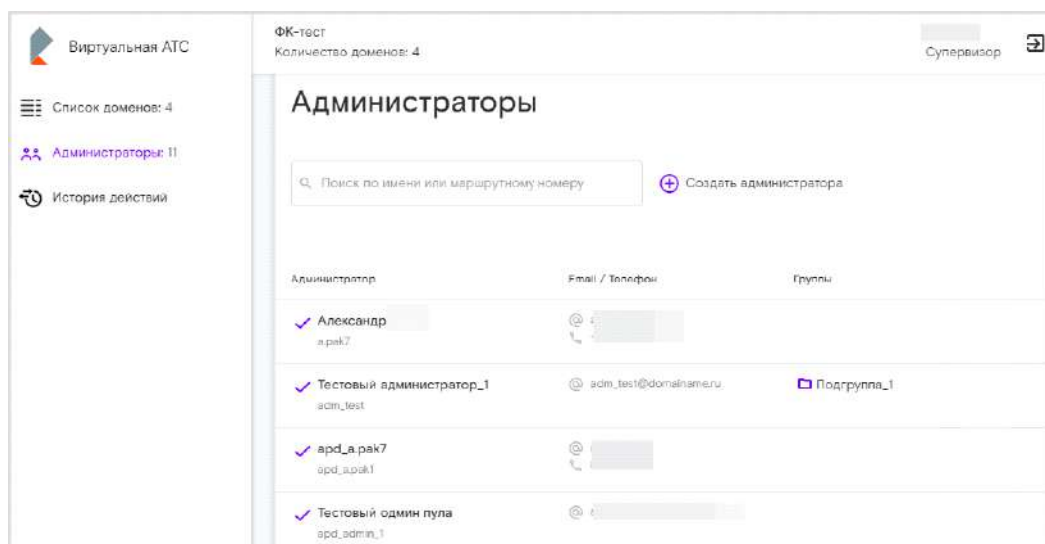
Супервизор может:

1. просмотреть список администраторов;
2. добавить нового пользователя с ролью «Супервизор» или «Администратор подгрупп доменов»;
3. редактировать настройки пользователя;
4. удалить пользователя.

4.8.1. Список администраторов

Чтобы просмотреть список пользователей веб-интерфейса управления пулом доменов:

1. Авторизуйтесь в веб-интерфейсе как пользователь с ролью «Супервизор».
2. Перейдите в раздел «Администраторы» – откроется одноимённая страница.



На странице «Администраторы» супервизор может:

1. Просмотреть список пользователей веб-интерфейса.

Для каждого пользователя в списке отображается следующая информация:

- статус учетной записи пользователя (✓ – активен / ✗ – заблокирован);
 - логин пользователя;
 - отображаемое имя;
 - адрес электронной почты;
 - номер телефона;
 - список доступных подгрупп (актуально для пользователей с ролью «Администратор групп доменов»).
2. Добавить администратора (см. ниже пункт «Добавить администратора»).
 3. Отредактировать настройки профиля администратора (см. ниже пункт «Редактировать параметры администратора»).

4.8.2. Добавить администратора

Чтобы добавить нового пользователя в веб-интерфейс управления пулом домена:

1. Перейдите в раздел «Администраторы».
2. Нажмите «Создать администратора» – откроется модальное окно «Создание администратора».
3. Заполните параметры нового пользователя:
 - логин пользователя (обязательное поле);
 - отображаемое имя (обязательное поле);
 - адрес электронной почты для уведомлений (обязательное поле);
 - номер телефона;
 - пароль (обязательное поле).

4. Чтобы создать пользователя с ролью «Супервизор», поставьте на форме соответствующую отметку – по умолчанию будет создан пользователь с ролью «Администратор групп доменов».
5. Если нужно, заблокируйте учётную запись нового пользователя. Позднее блокировку можно будет снять.
6. Для пользователя с ролью «Администратор групп доменов» настройте список доступных подгрупп – домены из выбранных подгрупп будут доступны для управления.
7. Чтобы пользователь получил письмо с данными для входа в веб-интерфейс управления пулом доменов, поставьте отметку в поле «Отправить учетные данные на email».
8. Нажмите «Создать».

4.8.3. Редактировать параметры администратора. Удалить администратора

Чтобы отредактировать параметры пользователя:

1. Перейдите в раздел «Администраторы».
2. Щёлкните мышкой на имя пользователя – откроется модальное окно «Изменение администратора».
3. Измените параметры пользователя:
 - статус;
 - отображаемое имя;
 - номер телефона;
 - адрес электронной почты;
 - пароль;
 - список групп доменов, доступных для управления (актуально для пользователей с ролью «Администратор групп доменов»).

На форме нельзя изменить роль пользователя и его логин.

Изменение администратора

Изменить Удалить

Администратор группы доменов

Заблокирован

Отображаемое имя
Тестовый администратор_1

Электронная почта
adm_test@domainame.ru

Номер телефона

Пароль
Не менее 6 символов: латинские буквы и цифры

Повтор пароля

Отправить учётные данные на email

Добавить пользователя в состав группы

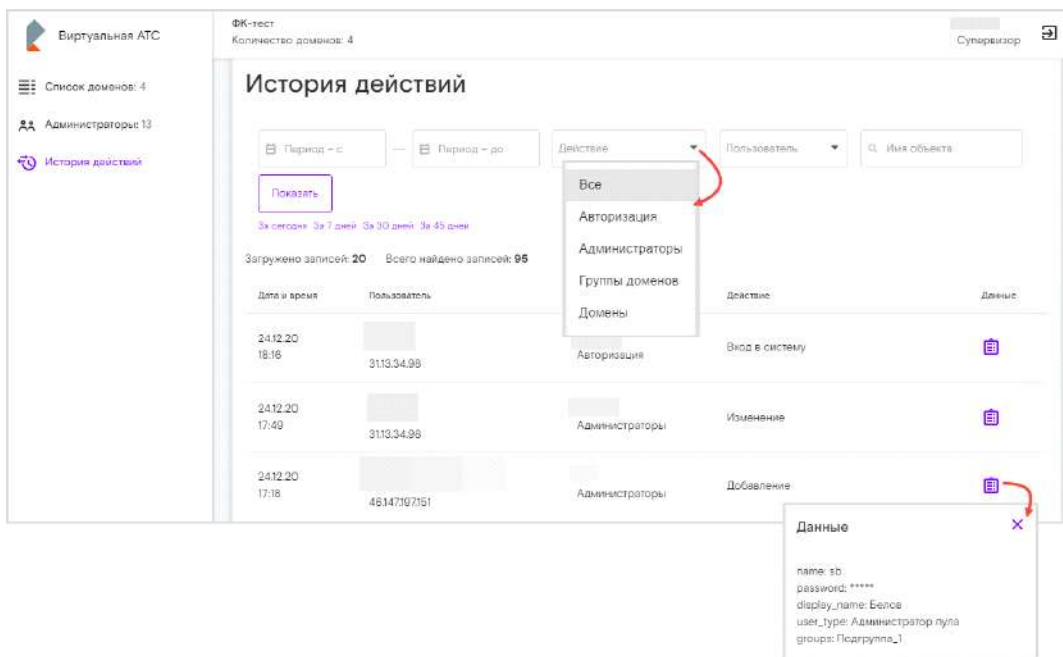
Поиск

Подгруппа_1

4. Нажмите «Изменить», чтобы сохранить изменения.
5. Нажмите «Удалить» и подтвердите удаление, чтобы удалить пользователя из веб-интерфейса управления пулом доменов.

4.9. История действий

Чтобы просмотреть журнал операций, совершённых пользователями в веб-интерфейсе управления пулом доменов, перейдите в раздел «История действий».



На странице «История действий» пользователь может:

1. Просмотреть список действий:

- любой пользователь веб-интерфейса управления пулом доменов может просмотреть полный список действий;
- действия отсортированы по дате (последние действия сверху);
- для каждого действия указана следующая информация:
 - дата и время;
 - IP-адрес, с которого выполнялось действие;
 - логин и отображаемое имя пользователя, выполнившего действие;
 - тип и название объекта, над которым выполнялось действие;
 - тип действия: редактирование, удаление, добавление;
 - данные – детальная информация по изменениям.

2. Отфильтровать записи в журнале действий:

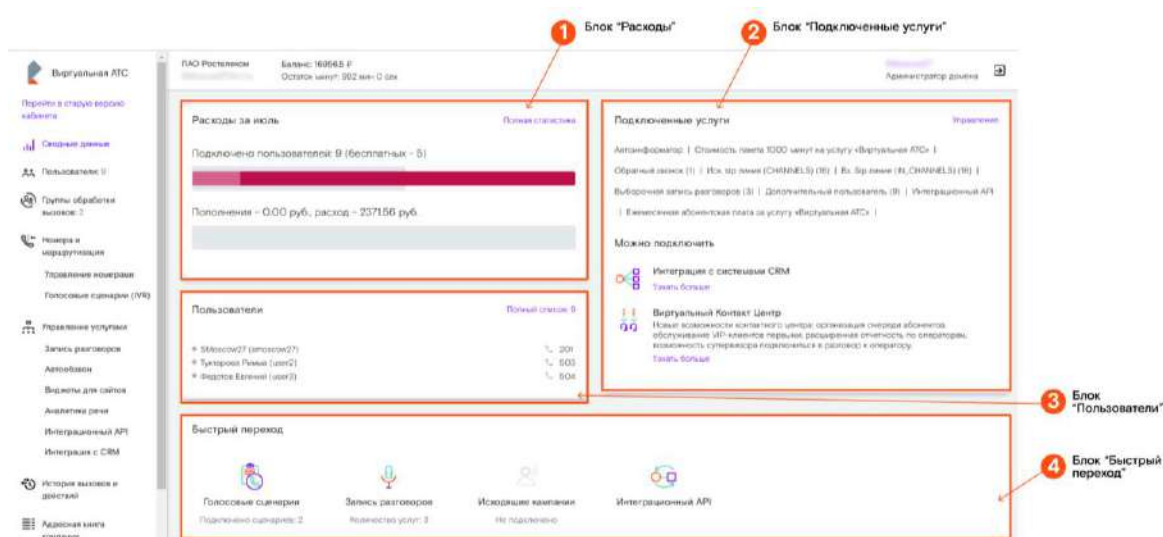
- по имени объекта;
- по пользователю;
- по типу действия;
- по дате и времени (доступен просмотр записей за произвольный период, за текущий день, за неделю, за 30 и 45 дней).

Записи журнала загружаются автоматически при прокрутке страницы.

Над таблицей с журналом действий указано:

- количество загруженных записей;
- общее количество записей в журнале.

5. Сводные данные



Раздел «Сводные данные» содержит следующие информационные блоки:

1 Блок «Расходы» показывает краткую информацию о расходах за текущий месяц.

Информация о расходах на блоке включает следующие данные:

- график количества пользователей, на котором отображается:
 - количество пользователей, включенных в абонентскую плату;
 - количество пользователей, уже подключенных в домене;
- график использования денежных средств, на котором отображается:
 - сумма, на которую баланс домена был пополнен в текущем месяце;
 - сумма затрат на потоковые услуги;
- ссылка «Полная статистика» – по нажатию на ссылку происходит переход на страницу «Финансы и оплата» (см. раздел «[Финансы и оплата](#)»).

Здесь же, если по пользователям, минутам или МГП было превышение доступных по тарифу значений, отобразится баннер с предложением перейти на другой тариф.

2 Блок «Подключенные услуги» содержит:

- список подключенных услуг – для каждой услуги отображается следующая информация:
 - название услуги;
 - счетчик услуги (не отображается для услуг с уровнем тарификации «домен»);
 - если подключенных услуг нет, раздел не отображается;
- список услуг, доступных для подключения – для каждой услуги отображается следующая информация:
 - иконка услуги;
 - название услуги;
 - краткое описание;

- ссылка «Узнать больше» – по нажатию открывается модальное окно с детальной информацией по услуге;
- кнопку «Подключить»;
- ссылку «Управление» для перехода на страницу управления услугами ЛКАД.

3 Блок «Пользователи» содержит список наиболее активных по объёму разговоров пользователей.

О каждом пользователе в списке отображается следующая информация:

- статус: онлайн или офлайн;
- имя и логин пользователя;
- внутренний номер.

По ссылке «Полный список» происходит переход на страницу со списком пользователей домена (см. подраздел «[Список пользователей](#)»).

4 Блок «Быстрый переход» содержит список основных функциональных возможностей виртуальной АТС.

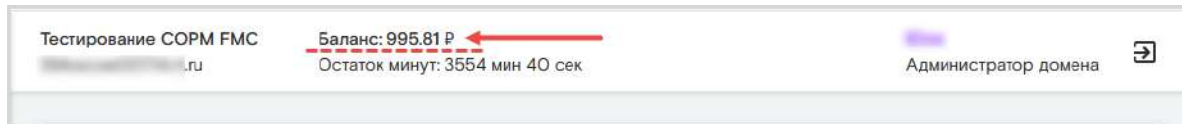
Для каждой функциональной возможности здесь отображаются:

- иконка;
- название;
- информация о текущих свойствах функциональной возможности:
 - если функциональность включена, указаны её основные цифровые показатели;
 - если выключена – текущий статус.

По нажатию на иконку или название услуги происходит переход на страницу настройки выбранной услуги в ЛКАД.

6. Финансы и оплата

Чтобы попасть в раздел «Финансы и оплата», щёлкните мышкой по значению баланса лицевого счёта в шапке веб-интерфейса управления доменом.



Раздел «Финансы и оплата» содержит следующие данные:

- информацию о текущем балансе лицевого счёта домена;
- детальную информацию о текущем состоянии счёта, включая детализацию расхода денежных средств и минимального гарантированного платежа
- информацию о списаниях и начислениях;
- информацию о платежах.

Текущий баланс: 2 172,3 Р

[Состояние счета и оплата](#)
 [Списания и начисления](#)
 [История платежей](#)

Расход: -8045.24 Р

За текущие сутки: 0.00 Р

Приход: +0.00 Р

Детализация расходов
[Управление услугами](#)

| | |
|-------------------------------------|------------|
| Состояние на начало текущего месяца | 10217.54 Р |
| Приход в текущем месяце | 0.00 Р |
| Расход в текущем месяце | 8045.24 Р |
| Текущее состояние | 2172.30 Р |
| Предел кредита | 0.00 Р |
| Расход МГП за текущие сутки | 0.00 Р |
| Остаток МГП | 0.00 Р |

Суммы указаны без учёта скидки по тарифу

Состояние счетчиков минут

Остаток пакета минут - 3569 мин 40 сек

Обещанный платёж

i

Предел кредита

6.1. Состояние счёта и оплата

Текущий баланс: 16 956,5 ₽

Состояние счёта и оплата | Счисления и начисления | История платежей

Расход: -2371,56 ₽
За текущие сутки: 0,00 ₽

Приход: +0,00 ₽

1 Краткая информация о расходах

2 Информация о сумме пополнения лицевого счёта домена

3 Детализация расходов за выбранный период

4 Начисление обещанного платежа

5 Установка предела кредита

Детализация расходов Управление услугами

| | |
|-------------------------------------|------------|
| Состояние на начало текущего месяца | 19328,06 ₽ |
| Приход в текущем месяце | 0,00 ₽ |
| Расход в текущем месяце | 2371,56 ₽ |
| Текущее состояние | 16956,50 ₽ |
| Предел кредита | 0,00 ₽ |
| Расход МГП за текущие сутки | 0,00 ₽ |
| Остаток МГП | 0,00 ₽ |

Суммы указаны без учёта скидки по тарифу

Состояние счётчиков минут

Остаток пакета минут – 992 мин 0 сек

Обещанный платёж

Сумма ⓘ

Предел кредита

Минимальный баланс

Вкладка «Состояние счёта и оплата» содержит следующую информацию:

- 1** Краткая информация о расходах включает:
 - общую сумму расхода денежных средств за текущий месяц;
 - расход за текущие сутки.
- 2** Информация о сумме пополнения лицевого счёта домена
 - показывает сумму прихода денежных средств за текущий месяц.
- 3** Детализация расходов за выбранный период включает:
 - информацию о состоянии баланса лицевого счёта домена на начало текущего месяца;
 - сумму прихода и расхода в текущем месяце;
 - информацию о текущем балансе лицевого счёта домена;
 - величину предела кредита (актуально для кредитных клиентов);
 - расход минимального гарантированного платежа за текущие сутки (актуально для авансовых клиентов);
 - остаток минимального гарантированного платежа (актуально для авансовых клиентов).

Отдельно показано состояние счётчика минут – количество оставшихся предоплаченных минут, если предоплаченные минуты входят в тариф домена.

Суммы расходов указаны без учёта скидки по тарифу.

Под списком параметров, расположена диаграмма, которая показывает процентное соотношение расходов на указанные параметры.

По нажатию на ссылку «Управление услугами» осуществляется переход в соответствующий раздел (см. раздел [«Управление услугами»](#)).

- 4** Начисление обещанного платежа.
Временное увеличение остатка средств на балансе лицевого счёта домена.

Внимание: Услугой «Обещанный платёж» могут воспользоваться только клиенты с авансовой схемой расчетов. Услуга доступна при любом состоянии баланса лицевого счёта.

Подробнее об услуге «Обещанный платёж» рассказано в подразделе «Состояние счёта и оплата -> [Обещанный платёж](#)».

- 5** Установка предела кредита

Установка для домена индивидуального минимального допустимого значения баланса лицевого счёта; при достижении балансом критического значения на домен накладывается блокировка.

Внимание: Услуга «Предел кредита» доступна только для клиентов с кредитной системой расчёта.

Подробнее об услуге «Предел кредита» рассказано в подразделе «Состояние счёта и оплата -> [Предел кредита](#)».

6.1.1. Обещанный платёж

Внимание: Услугой «Обещанный платёж» могут воспользоваться только клиенты с авансовой схемой расчетов. Услуга доступна при любом состоянии баланса лицевого счёта.

Подключить обещанный платёж

Чтобы подключить обещанный платёж:

1. В веб-интерфейсе управления доменом перейдите в раздел «Финансы и оплата» (для этого нажмите на баланс лицевого счёта в шапке веб-интерфейса).
2. Выберите вкладку «Состояние счёта и оплата».
3. На области «Обещанный платёж» укажите сумму.
4. Нажмите «Продолжить» – остаток средств на балансе домена увеличится на сумму обещанного платежа.

Если для домена уже предоставлен обещанный платёж, его сумма отображается в поле.

Примечание: Сумма обещанного платежа не может быть меньше 50 рублей и больше 5 000 рублей и может быть израсходована на любые операции, в том числе покупку новых номеров.

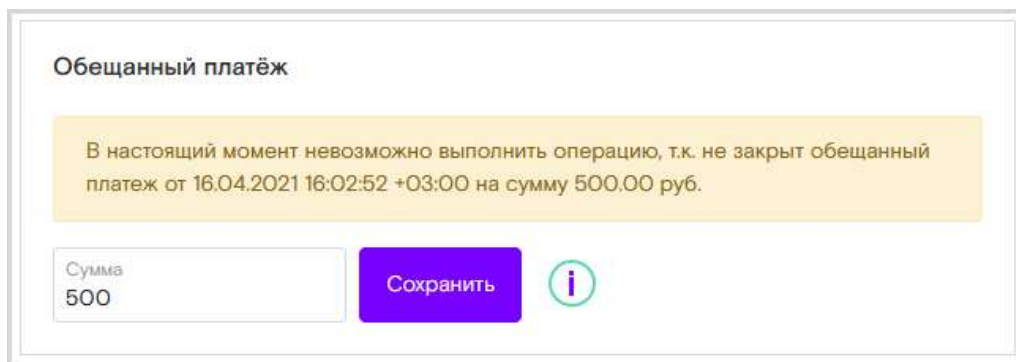
Если сумма обещанного платежа была полностью или частично использована, а оставшихся на балансе средств недостаточно для последующего ежедневного платежа, на домен накладывается финансовая блокировка.

Важно: Срок действия обещанного платежа по умолчанию 5 дней. По истечении срока действия платежа услуга автоматически отключается, а сумма обещанного платежа списывается с баланса домена независимо от его значения на момент отключения услуги.

Повторно использовать обещанный платеж

Повторно использовать услугу «Обещанный платеж» возможно только после пополнения (корректировки) баланса лицевого счета на сумму не меньшую, чем сумма обещанного платежа. При попытке назначить домену новый обещанный платёж до погашения предыдущего, система покажет предупреждение:

«В настоящий момент невозможно выполнить операцию, т. к. не закрыт обещанный платеж от <дата/ время> на сумму <...> руб.».



The screenshot shows a web form titled "Обещанный платёж" (Promised payment). A yellow warning box contains the text: "В настоящий момент невозможно выполнить операцию, т.к. не закрыт обещанный платеж от 16.04.2021 16:02:52 +03:00 на сумму 500.00 руб." (At this moment it is impossible to perform the operation because the promised payment of 16.04.2021 16:02:52 +03:00 for the amount of 500.00 rub. is not closed). Below the warning, there is an input field labeled "Сумма" (Amount) with the value "500", a purple "Сохранить" (Save) button, and an information icon (i).

Подключить обещанный платеж для домена в состоянии финансовой блокировки

При подключении обещанного платежа для домена в состоянии финансовой блокировки происходит дополнительная проверка суммы платежа: если суммы недостаточно для погашения ежемесячной абонентской платы (размер ежемесячной АП рассчитывается пропорционально оставшимся дням в месяце), появляется сообщение:

«Заданная сумма недостаточна для разблокировки услуги. Задайте сумму платежа больше.».

После подключения обещанного платежа для домена в состоянии финансовой блокировки:

- происходит списание средств на погашение абонентской платы (ежемесячная АП списывается пропорционально оставшимся дням в месяце, ежедневная – за одни сутки);
- отключается финансовая блокировка;
- появляется возможность расходовать средства на оплату услуг.

После истечения срока действия обещанного платежа с баланса домена списывается сумма платежа. Если на момент списания на балансе лицевого счета недостаточно средств для погашения АП, на домен вновь накладывается финансовая блокировка.

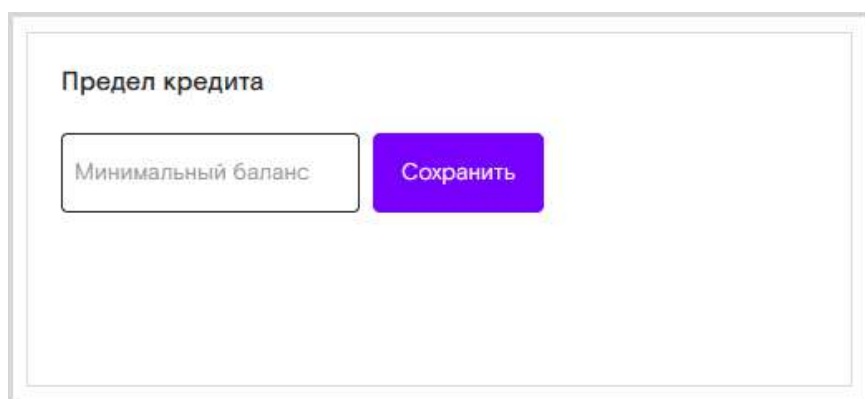
6.1.2. Предел кредита

Внимание: Услуга «Предел кредита» доступна только для клиентов с кредитной системой расчёта. При попытке указать минимальный допустимый баланс для домена с авансовой схемой система отобразит модальное окно с предупреждением.

Настроить предел кредита

Чтобы указать для домена Компании минимальный допустимый баланс:

1. В веб-интерфейсе управления доменом перейдите в раздел «Финансы и оплата». Для этого нажмите на баланс лицевого счёта в шапке веб-интерфейса.
2. Выберите вкладку «Состояние счета и оплата».
3. На области «Предел кредита» укажите сумму минимального баланса.
4. Нажмите «Сохранить».



Примечание: Минимальный допустимый баланс домена должен находиться в диапазоне между 1 000 и 500 000 рублей.

Если для домена уже указан предел кредита, его сумма отображается в поле «Минимальный баланс». Если поле пусто, значит предел кредита ещё не установлен.

При приближении баланса к критическому значению на адрес электронной почты, указанный в настройках домена, будет направлено соответствующее предупреждение.

При достижении балансом предела кредита на домен будет наложена блокировка, работа услуги «Виртуальная АТС» будет приостановлена до пополнения баланса.

Указать предел кредита для домена в состоянии финансовой блокировки

Установить минимальное допустимое значение баланса для домена, находящегося в состоянии финансовой блокировки, нельзя.

Отображение действий, связанных с изменением предела кредита, в журнале операций домена

Важно: Если для домена с «Безлимитной» схемой расчетов установить значение минимального допустимого баланса, домен автоматически переведётся на схему расчетов «Кредитная».

В веб-интерфейсе управления доменом в разделе «История вызовов и действий» – «История действий» отображаются следующие события:

- смена схемы расчетов домена, включая случаи, когда схема была изменена автоматически при указании Администратором домена значения минимального допустимого баланса;
- изменение значения параметра «Предел кредита».

6.2. Списания и начисления

Страница «Списания и начисления» содержит историю списания средств с баланса лицевого счета домена.

О каждом списании известна информация:

- дата и время операции, за которую списаны средства;
- тип операции;
- количество услуги, за которое произошло списание (продолжительность операции или количество экземпляров услуги);
- сумма, списанная со счета;
- баланс лицевого счета после оказания услуги.

| Дата и время | Операция | Количество | Сумма, Р | Баланс, Р |
|-------------------|---|------------|----------|------------|
| 01.12.20 17:20 | Заказ звонка Абонентская плата | 1 | -0.03 | 9906158.62 |
| 01.12.20 17:20 | Заказ звонка Подключение | 1 | -1.00 | 9906158.65 |
| 01.12.20 15:40 | Дополнительный пользователь Отключение | -1 | 0.00 | 9906159.65 |
| 01.12.20 15:33 | Выборочная запись разговоров Абонентская плата | 1 | -2.26 | 9906159.65 |

Отфильтровать записи журнала

По умолчанию показаны записи о списаниях и начислениях за текущий день.

При необходимости, выберите период, за который нужно отобразить журнал списаний, на панели фильтров. Или просмотрите записи за последние сутки, за неделю, месяц, полгода или год.

На странице доступен поиск по типу операции. Введите поисковое слово и нажмите «Показать», чтобы увидеть записи журнала, соответствующие критериям поиска.

Выгрузить журнал

Нажмите  **Сохранить**, чтобы выгрузить историю списаний и начислений в xls-файл с учетом настроенных фильтров.

6.3. История платежей

На странице «История платежей» отражены поступления денежных средств на баланс лицевого счета домена.

Верхняя запись в таблице содержит запись о последнем платеже.

Для каждого платежа указаны следующие данные:

- дата и время;
- операция (включает описание платежа);
- сумма (в рублях).

Состояние счета и оплата Списания и начисления **История платежей**

📅 01.12.2020 📅 Период – до

Сутки Неделя Месяц Полгода Год

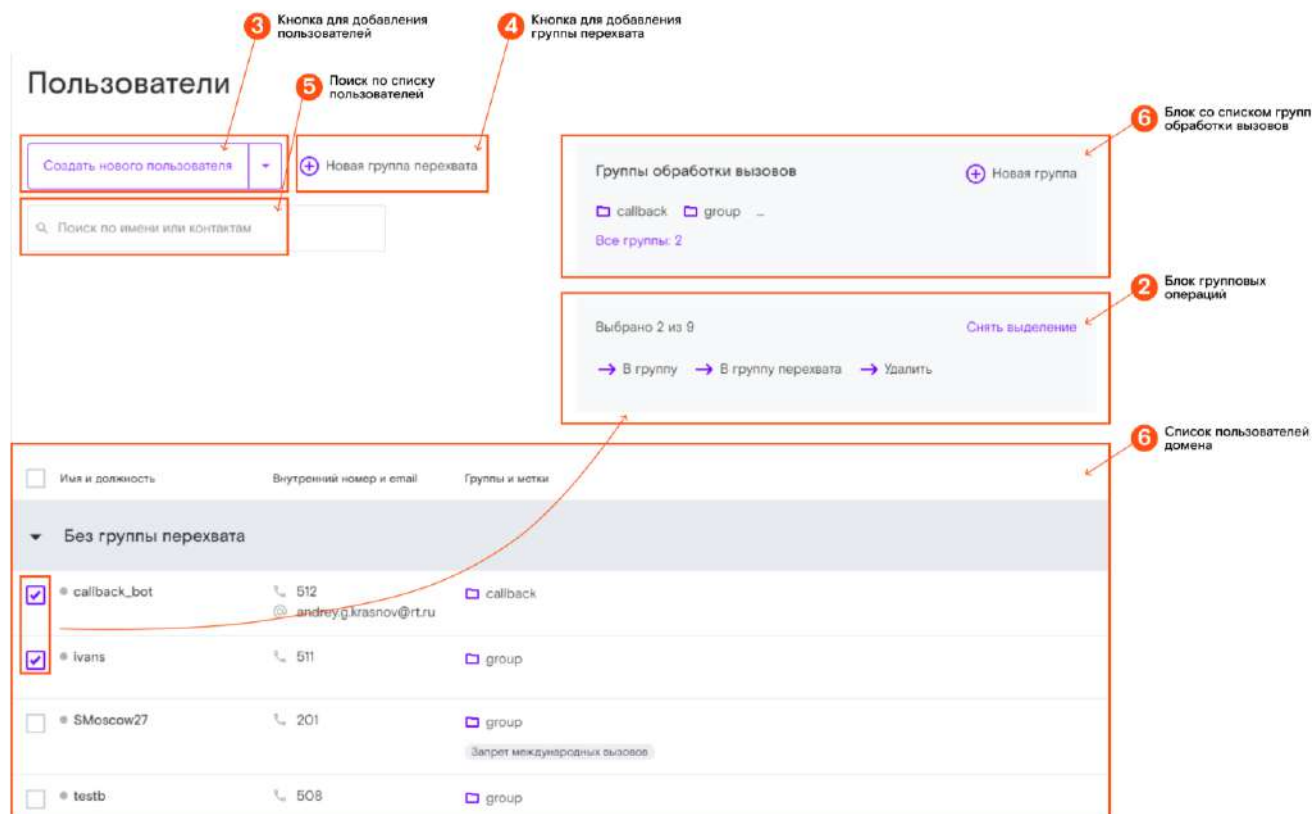
| Дата и время | Операция | Сумма, Р |
|-------------------|---|----------|
| 01.12.20 14:55 | Обещанный платеж Банк Обещанный платеж | 50.00 |
| 01.12.20 14:55 | Обещанный платеж Банк Обещанный платеж | 50.00 |

По умолчанию показаны записи о платежах за текущий день.

При необходимости измените период, за который нужно отобразить журнал платежей. Возможно просмотреть записи за последние сутки, за неделю, месяц, полгода или год.

7. Пользователи

7.1. Список пользователей



Страница со списком пользователей содержит следующие блоки информации и функциональные элементы:

1 Список пользователей домена

Список пользователей имеет древовидную структуру и отсортирован по алфавиту или по названию группы перехвата, по имени пользователя – внутри группы.

Сначала в списке приведены группы перехвата и пользователи в них, затем – пользователи, не включённые ни в одну группу перехвата. Чтобы свернуть или развернуть список, относящийся к группе, щёлкните мышкой по её названию.

По каждому пользователю должна отображаться следующая информация:

- статус (онлайн или офлайн);
- отображаемое имя (ФИО);
- должность (если указана);
- внутренний номер и адрес электронной почты;
- список групп обработки вызовов, в которых пользователь состоит;
- индикатор настроек пользователя; возможные значения:
- оператор;
- FMC (мобильные рабочие места);

- ограничения исходящих.

Чтобы перейти на страницу настроек пользователя, щёлкните мышкой по его имени в списке пользователей.

2 Блок групповых операций

Появляется над списком пользователей при выборе хотя бы одного объекта.

Вы можете выбрать:

- одного пользователя, поставив отметку в чек-бокс рядом с его именем;
- нескольких пользователей;
- всех пользователей домена, поставив отметку в чек-бокс над списком.

На блоке групповых операций расположен идентификатор, отображающий количество выбранных пользователей в сравнении с общим количеством пользователей.

С помощью инструментов на блоке групповых операций вы можете:

- перенести выбранных пользователей в другую группу обработки вызовов;
- перенести выбранных пользователей в другую группу перехвата;
- отключить для выбранных пользователей опцию «FMC» (вариант отображается только для пользователей, для которых опция «FMC» включена; подробнее об опции см. в подразделе «Страница пользователя-> Настройки вызовов-> [Переадресация на номер ПАО "Ростелеком"](#));
- удалить выбранных пользователей.

3 Кнопка для добавления пользователей

По нажатию на кнопку отображается выпадающий список с двумя кнопками:

- создать одного;
- создать несколько.

4 Кнопка для добавления группы перехвата

По нажатию открывается модальное окно с формой добавления группы перехвата (см. подраздел «[Добавить или изменить группу перехвата](#)»).

5 Поиск по списку пользователей

Возможен поиск пользователей по параметрам:

- отображаемое имя;
- логин;
- внутренний номер;
- email;
- телефон.

Чтобы отфильтровать список пользователей, введите 3 и более символов.

6 Блок со списком групп обработки вызовов

Здесь перечислены первые несколько групп обработки вызовов.

Нажмите на название группы, чтобы перейти на страницу её настроек.

Нажмите на ссылку «Все группы», чтобы перейти на страницу с полным списком групп обработки вызовов.

Нажмите «Новая группа», чтобы добавить в домен новую группу обработки вызовов (детали см. в разделе «Группы обработки вызовов или [Список групп. Добавить группу](#)»).

Подробнее о групповых операциях

Чтобы перенести пользователя(ей) в другую группу обработки вызовов:

1. Отметьте нужных пользователей в списке.
2. На блоке групповых операций нажмите на кнопку «В группу» – откроется модальное окно выбора группы обработки вызовов.

| Группа | Пользователи | Операторы | Назначение |
|-----------|------------------|-------------|---|
| 1 | 3 пользователя | | Направление вызовов не задано |
| Аналитика | 2 пользователя | 3 оператора | Направление вызовов случайное |
| group | 11 пользователей | | Направление вызовов: всем пользователям |
| MinTest | 1 пользователь | | Направление вызовов: всем пользователям |
| pSasha | | 3 оператора | Направление вызовов: всем пользователям |

3. Выберите группу из списка;
4. Нажмите «Сохранить».

Чтобы перенести пользователя(ей) в другую группу перехвата:

1. Отметьте нужных пользователей в списке.
2. На блоке групповых операций нажмите на кнопку «В группу перехвата» – открывается модальное окно выбора группы перехвата вызовов.

3. Выберите группу из выпадающего списка.
4. Нажмите «Применить».

Чтобы отключить для выбранных пользователей опцию «FMC»:

1. Отметьте в списке пользователей, у которых опция включена.
2. На блоке групповых операций нажмите на кнопку «Отключить FMC» – откроется модальное окно с сообщением о сумме, на которую будет уменьшена ежемесячная абонентская плата после отключения.
3. Подтвердите отключение.

Чтобы удалить одного или нескольких пользователей из домена:

1. Отметьте нужных пользователей в списке.
2. На блоке групповых операций нажмите на кнопку «Удалить».
3. Подтвердите удаление.

7.2. Создание одного нового пользователя

Чтобы добавить в домен компании одного нового пользователя:

1. Перейдите в раздел «Пользователи».
2. Нажмите на кнопку «Новый пользователь» – откроется модальное окно добавления нового пользователя домена.
3. Обратите внимание на информацию о стоимости добавления нового пользователя, она включает:
 - информацию об изменении ежемесячной абонентской платы;
 - информацию о стоимости подключения;
 - информацию о размере списания за первый день.
4. Заполните параметры пользователя:
 - **Отображаемое имя** – имя, под которым пользователь будет отображаться в системе;
обязательное поле;
 - **Внутренний номер** – короткий внутренний номер пользователя;
необязательное поле;
 - значение формируется автоматически при открытии модального окна с учётом требований уникальности;
 - если нужно, измените номер вручную;
 - **Должность** – должность пользователя;
необязательное поле;
 - **SIP-адрес** – идентичен логину пользователя в системе;
обязательное поле;
 - состоит из двух частей: <логин> + «@»+<название домена>;
 - **Пароль;**
обязательное поле;
 - должен содержать не менее 6 символов: латинский буквы и цифры;
 - если необходимо, воспользуйтесь функцией автоматической генерации пароля;
 - не забудьте ввести пароль повторно в специально предназначенное поле;

- Электронная почта – адрес электронной почты пользователя, который будет использован для уведомлений; необязательное поле.
5. Поставьте отметку в чек-бокс «Отправить учетные данные на email», чтобы после сохранения настроек пользователя на адрес из поля «Электронная почта» было отправлено письмо с данными для входа в систему.
 6. Добавьте пользователя в группу(ы) обработки вызовов, если нужно, создайте для него новую группу (обязательное действие).
 7. Нажмите «Создать».
 - кнопка недоступна для нажатия если:
 - заполнены не все обязательные поля;
 - блок выбора группы находится в режиме создания группы.

Новый пользователь

Отображаемое имя: Новый_пользователь_домена

Внутренний номер: 12347

Должность:

SIP-адрес / логин: new_user@.ru

Пароль:

Не менее 6 символов: латинские буквы и цифры. [Сгенерировать](#)

Повтор пароля:

Электронная почта:

Отправить учётные данные на email

Ежемесячная плата увеличится на 63.54 ₽
Разовая плата за подключение: 0 ₽
Будет списано со счета за первый день: 2.69 ₽

Добавить пользователя в состав группы

Поиск

Новая группа

Добавить пользователя в состав группы

Новая группа

Отменить Создать

Название* Внутренний номер: 12348

Алгоритм распределения вызовов: не задан

Направление вызовов: всем пользователям

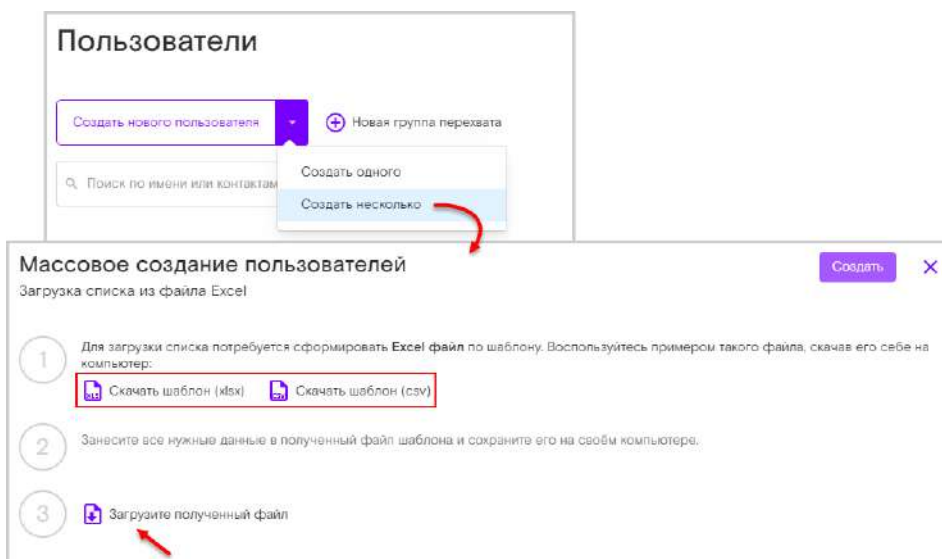
Подробнее о форме выбора группы рассказано в подразделе «Страница пользователя -> [Основное](#)».

Подробнее о создании новой группы обработки вызовов рассказано в подразделе «[Список групп обработки вызовов. Добавление группы](#)».

7.3. Создание нескольких новых пользователей

Чтобы добавить в домен компании список новых пользователей:

1. Перейдите в раздел «Пользователи».
2. В выпадающем списке «Создать нового пользователя» выберите «Создать несколько».
3. На модальном окне «Массовое создание пользователей» скачайте шаблон файла импорта в xls- или csv-формате.

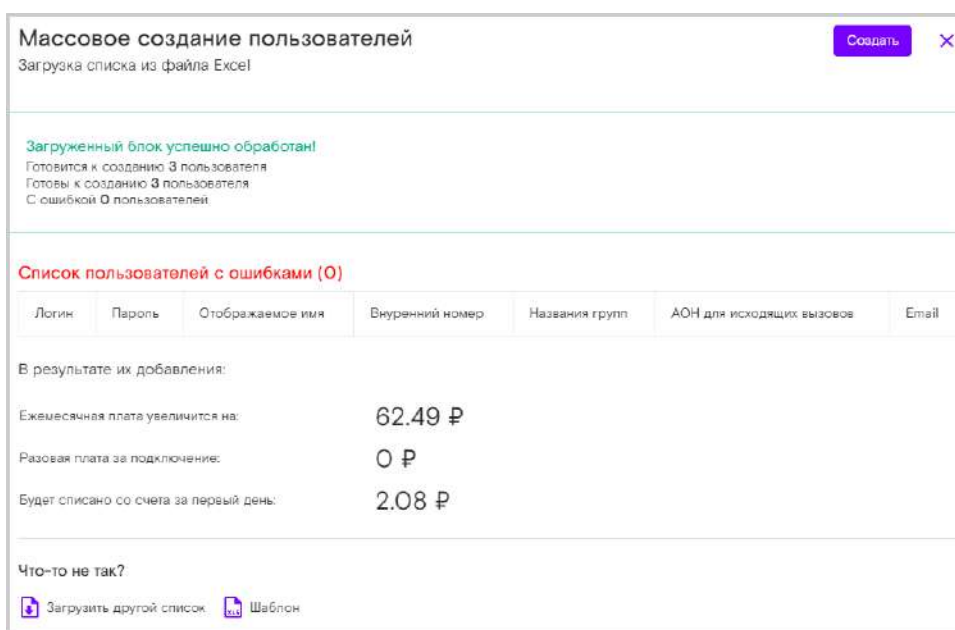


4. Заполните файл со списком контактов по предложенному образцу.

| | A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|--------------|----------------------|------------------------------|------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------|---|
| 1 | Логин | Пароль | Отображаемое имя | Внутренний номер | Названия групп | АОН для исходящих вызовов | Email | |
| 2 | ivanov.ii | G7zNo0vHDTDGyVAdQ5Wp | Иванов Иван Иванович | 3020 | Операторы | | ivanov@company.name | |
| 3 | vasiliev.vv | Dj2M8VqwBmVnMgM4Jxp | Васильев Василий Васильевич | 3040 | Операторы | | vasiliev@company.name | |
| 4 | alekseev.aaa | MBMlCINEQvzPLyNFn2e | Алексеев Алексей Алексеевича | 3045 | Операторы, Администрация | 4950001122 | alekseev@company.name | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |

5. Загрузите полученный файл – система отобразит данные о загрузке:

- информацию о количестве контактов (указанных в файле, готовых к созданию, с ошибкой);
- список пользователей с ошибками – отображается полная информация по каждому пользователю с ошибкой, с указанием причины отказа в добавлении;
- информацию о тарификации:
 - на сколько увеличится абонентская плата в месяц;
 - размер разовой списания за подключение;
 - размер абонентской платы за первый день.



6. Нажмите «Создать», чтобы завершить загрузку пользователей.

Правила заполнения файла импорта пользователей

- **Логин – обязательное поле;**
обязательная хотя бы одна буква, допускаются только строчные латинские буквы;
- **Пароль – обязательное поле;**
длина пароля должна быть не менее 8 символов;
должен содержать символы как минимум из следующих трех множеств:
 - строчные латинские буквы;
 - заглавные латинские буквы;
 - цифры;
 - специальные символы;
- **Отображаемое имя – обязательное поле;**
- **Внутренний номер –** содержит только цифры; если внутренний номер не задан, система его автоматически присваивает по существующему алгоритму:
 - только цифры;
 - нельзя задать номера более 5 цифр;
- **Название группы – обязательное поле;**
если указанная группа не существует, она будет создана системой;
- может быть указано несколько групп, через запятую;
 - **Номер в домене, с АОН которого совершаются исходящие вызовы:**
 - если не указан, системой не назначается;
 - 10 цифр;
 - если указан некорректно (данный номер отсутствует в домене), то пользователь создается с настройками по умолчанию;
- **Адрес электронной почты –** необязательное поле;
если параметр не указан, системой не заполняется.

Количество пользователей (строк) в файле импорта не должно превышать максимально допустимого количества пользователей для домена. Узнать максимальное количество пользователей для домена может пользователь с ролью «Администратор системы» через соответствующий веб-интерфейс.

Если в файле импорта для некоторых пользователей данные указаны некорректно, они отобразятся в списке пользователей с ошибками. Система их загрузить не сможет.

Список пользователей с ошибками (2)

| Логин | Пароль | Отображаемое имя | Внутренний номер | Названия групп | АОН для исходящих вызовов | Email |
|--------------|----------------------|------------------------------------|---|-----------------------------|---------------------------|-----------------------|
| vasiliev.vv | DJ2M8VqwbmVnMgM4Jjxp | Васильев Василий Васильевич | 3040 <small>Значение в списке не уникально</small> | Операторы | | vasiliev@company.narr |
| alekseev.aaa | MBMICINEQvzPLYHFn2e | Алексеев Алексей Алексеевича | 3040 <small>Значение в списке не уникально</small> | Операторы, Администрация | 4950001122 | alekseev@company.na |

7.4. Добавить или изменить группу перехвата

Пользователь домена может ответить на вызов, поступивший на другого пользователя, при условии, что они находятся в одной группе перехвата вызовов.

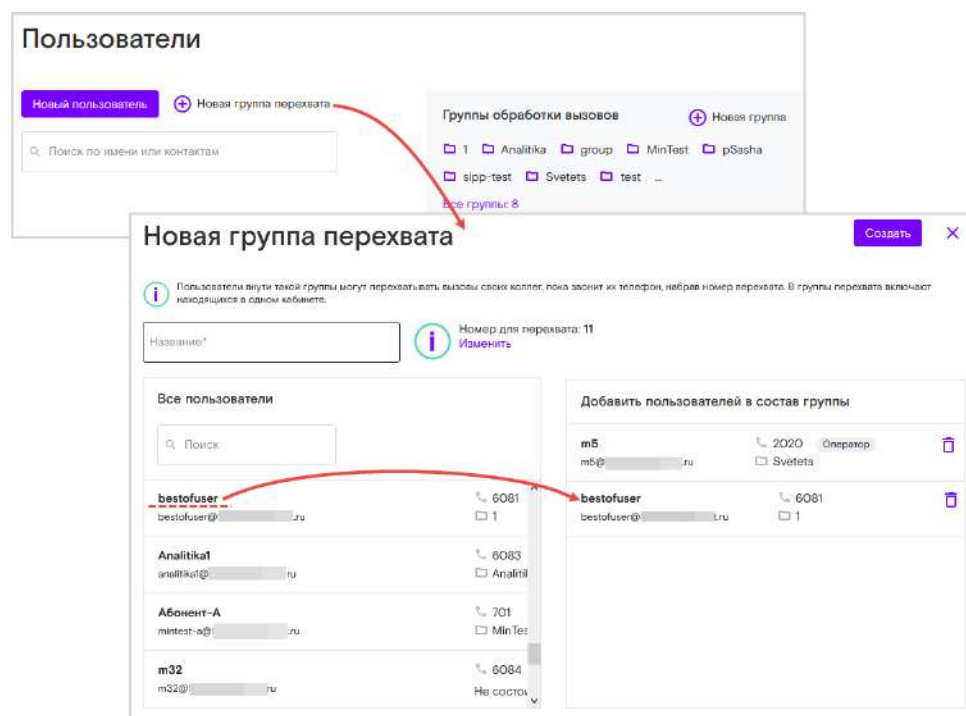
В группу перехвата могут быть объединены сотрудники, работающие в одном кабинете или отделе – если вызов поступит на пользователя, когда он отсутствует на рабочем месте, его соседи смогут ответить на вызов за него, набрав на своем телефоне специальную комбинацию клавиш.


В домене можно создать неограниченное количество групп перехвата.

Добавить группу перехвата

Чтобы добавить в домен новую группу перехвата:

1. Перейдите в раздел «Пользователи».
2. Нажмите на кнопку «Новая группа перехвата» – откроется модальное окно добавления группы перехвата.

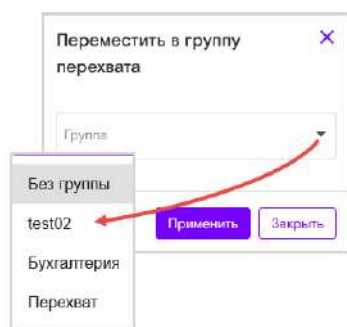


1. Укажите название группы перехвата (обязательное действие).
2. Добавьте пользователей в группу, для этого:
 - Найдите пользователя в списке слева.
 - Щёлкните мышкой по его имени – строка с данными пользователя отобразится на области справа, в списке участников группы.
 - Чтобы удалить пользователя из группы перехвата, нажмите  в его строке.
3. Обратите внимание – номер перехвата вызовов указан в верхней части модального окна. Нажмите «Изменить», чтобы перейти на страницу общих настроек домена и изменить его (см. подраздел «Администрирование и настройка виртуальной АТС -> [Общие настройки](#)»).
4. Нажмите «Создать» (кнопка недоступна, пока не заполнены обязательные поля формы).

Добавить пользователей в группу перехвата. Удалить пользователей. Переместить пользователей в другую группу

Чтобы добавить новых пользователей в группу перехвата или переместить пользователей из одной группы в другую:


1. На странице со списком пользователей домена, выделите нужных сотрудников.
2. На области групповых операций выберите вариант «В группу перехвата».
3. На открывшемся модальном окне из выпадающего списка выберите название группы, в которую нужно переместить пользователей.

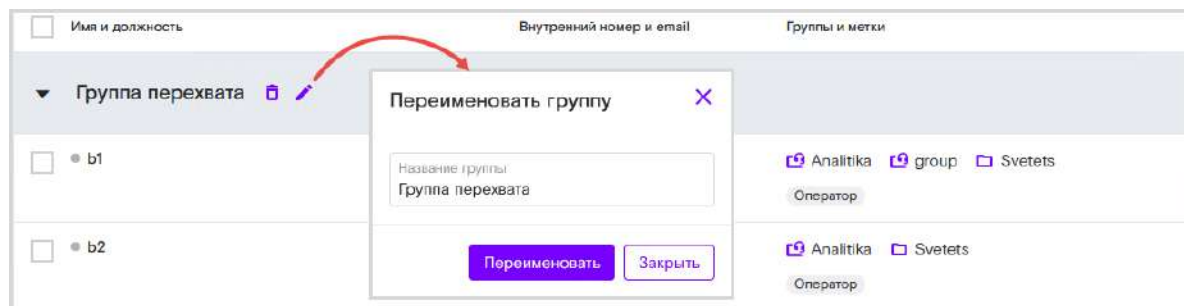


Чтобы исключить одного или несколько пользователей из всех групп перехвата, следуйте описанному выше алгоритму, но на модальном окне выберите вариант «Без группы».

Переименовать группу перехвата. Удалить группу

Чтобы переименовать группу перехвата:

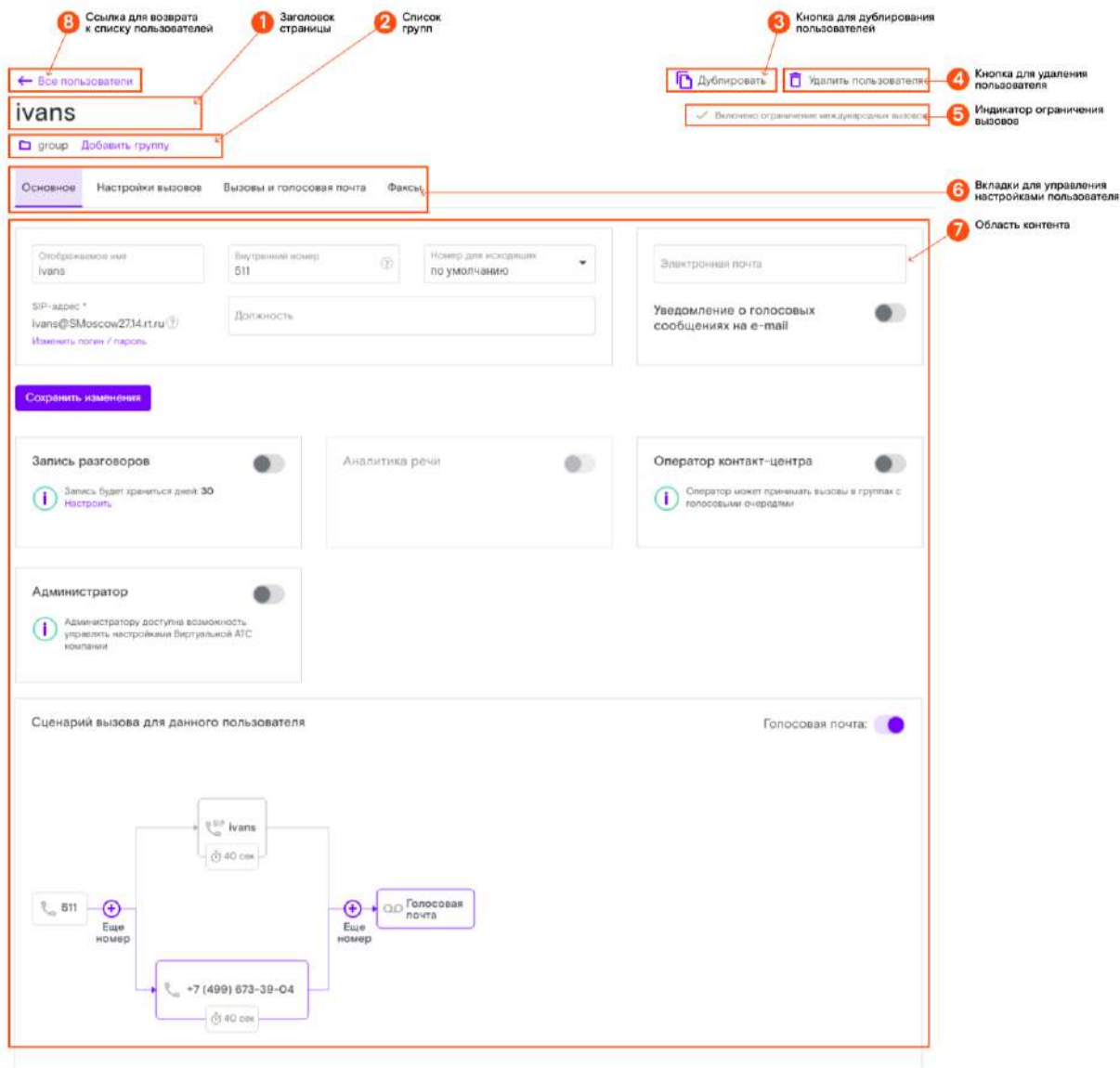
1. Нажмите  в её строке.
2. Укажите новое название в открывшемся модальном окне.
3. Нажмите «Переименовать».



Чтобы удалить группу перехвата, нажмите  в её строке. Подтвердите удаление.

7.5. Страница пользователя

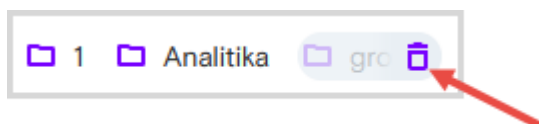
На страницу настроек пользователя можно попасть, нажав на его имена в списке пользователей.



Страница пользователя включает следующие элементы:

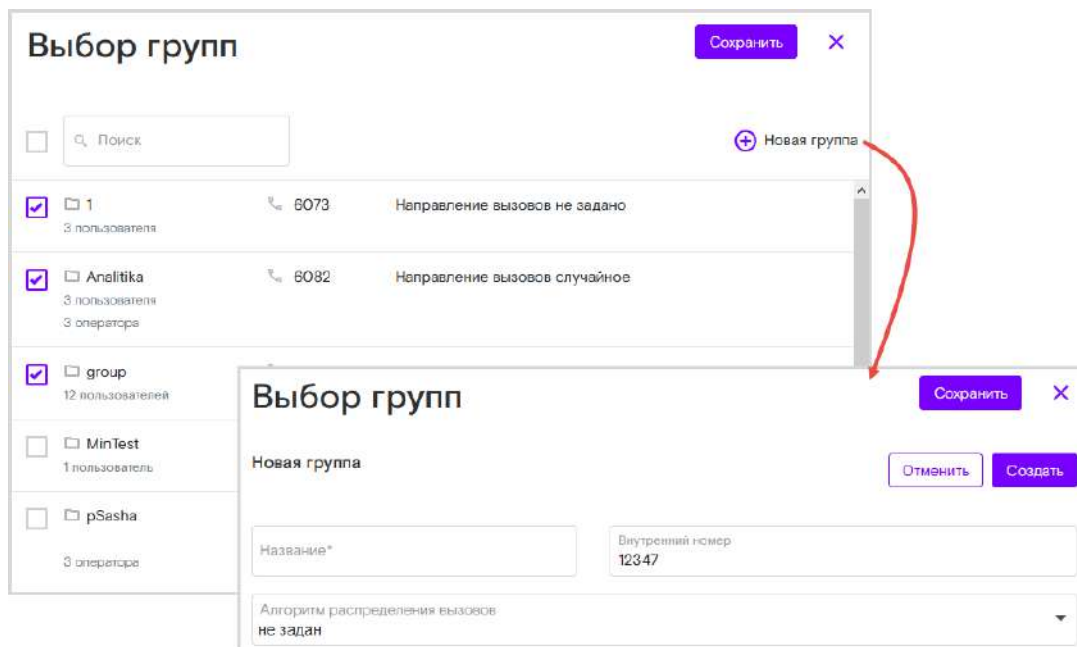
- 1** **Заголовок страницы**
– содержит имя пользователя и его статус присутствия.
- 2** **Список групп**
– список групп обработки вызовов, в которых участвует пользователь.

Чтобы удалить группу из списка, наведите на неё курсор мышки и нажмите .



Чтобы добавить пользователя ещё в одну или несколько групп обработки вызовов:

1. Нажмите «Добавить группу» – откроется модальное окно выбора групп.
2. Отметьте группы, в которые хотите добавить пользователя.
3. Если нужно, добавьте новую группу (подробно создание группы описано в разделе «Группы обработки вызовов» -> [Список групп. Добавить группу](#)).
4. Нажмите «Сохранить» (кнопка может быть недоступна, если на форме не выбрана ни одна группа или форма находится в состоянии создания группы).



3 Кнопка для дублирования пользователя

4 Кнопка для удаления пользователя

По нажатию открывается модальное окно для подтверждения удаления пользователя.

При удалении пользователя производится проверка, не является ли он единственным участником или оператором в группе обработки вызовов. По результатам проверки вам может быть предложено сделать дополнительные настройки.

Подробно удаление пользователя описано ниже.

5 Индикатор ограничения вызовов

Отражает ограничения исходящих вызовов, настроенные для пользователя; если индикатор не отображается, значит ограничения вызовов для пользователя не настроены.

6 Вкладки для управления настройками пользователя

- вкладка «Основное» – содержит общие настройки пользователя;
- вкладка «Настройки вызовов» – содержит настройки:
 - приветствия перед началом разговора;
 - приветствия голосовой почты;
 - ограничений исходящих вызовов;
 - мелодии гудка;
 - сценария переадресации вызовов для пользователя;

- вкладка «Вызовы и голосовая почта» – содержит журнал вызовов и сообщений голосовой почты пользователя;
- вкладка «Факсы» – содержит журнал факсимильных сообщений пользователя.

7 Область контента

8 Ссылка для возврата к списку пользователей

По нажатию осуществляется переход к списку всех пользователей домена.

7.5.1. Основное

The screenshot shows the configuration page for user 'ivans'. It includes fields for name, internal number (511), SIP address, and password. There are also sections for 'Электронная почта' (Email), 'Запись разговоров' (Recording), 'Аналитика речи' (Speech analytics), 'Администратор' (Administrator), and 'Сценарий вызова' (Call scenario). A call flow diagram is shown at the bottom left, and a 'Голосовая почта' (Voicemail) toggle is at the bottom right. Numbered callouts 1-8 identify specific elements: 1. Account data; 2. Notification settings; 3. Recording control; 4. Speech analytics control; 5. Contact center role; 6. Administrator role; 7. Call forwarding; 8. Voicemail.

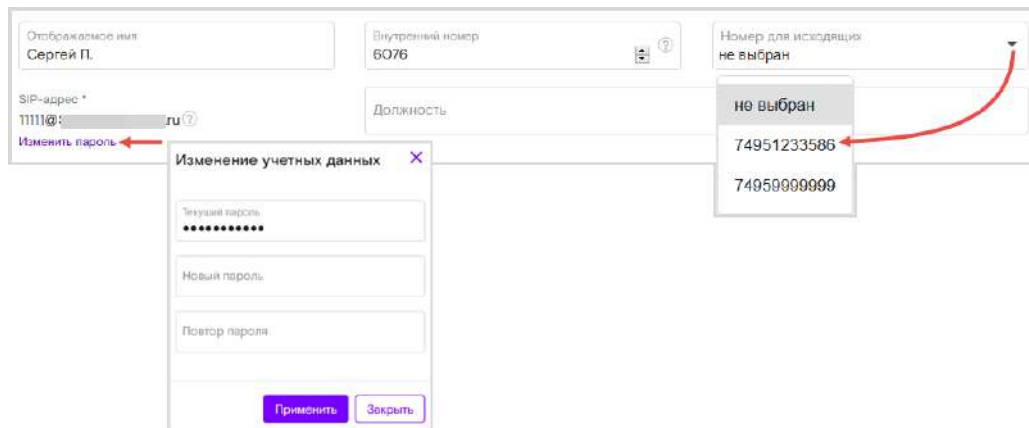
На вкладке «Основное» предложены следующие данные и инструменты:

1 Учётные данные пользователя включают:

1. Личные данные пользователя:
 - отображаемое имя;
 - внутренний номер;
 - SIP-адрес (нельзя изменить);
 - должность.

2. Ссылку для изменения пароля доступа к личному кабинету виртуальной АТС:

- Нажмите «Изменить пароль» – откроется модальное окно «Изменение учетных данных».
- Укажите новый пароль, повторите его.
- Нажмите «Применить».



3. Выпадающий список для выбора номера для исходящих вызовов:

- оставьте вариант «Не выбран», чтобы для исходящих вызовов пользователя был использован номер, указанный в настройках домена (см. подраздел «Администрирование и настройка виртуальной АТС-> [Основное](#)»);
- выберите один из предложенных в списке номеров, чтобы сделать для пользователя индивидуальные настройки.

Примечание: Номер для исходящих вызовов – номер, который будет использован в качестве А-номера (и показан на АОН вызываемого абонента) при совершении пользователями домена исходящих вызовов в телефонной сети общего пользования (ТФОП) или при переводе или переадресации вызова на внешний номер.

2 Инструменты для настройки уведомлений включают:

- адрес электронной почты, на которую пользователь будет получать уведомления от системы;
- переключатель, позволяющий включить или выключить для пользователя уведомления о голосовых сообщениях на e-mail.

3 Управление функцией «Запись разговоров» включает:

- переключатель, позволяющий включить или выключить для пользователя функцию «Запись разговоров»;
- ссылку «Настроить», по нажатию на которую осуществляется переход на страницу управления услугой «Запись разговора» (см. подраздел «Управление услугами-> Запись разговоров»).

4 Управление функцией «Аналитика речи»

Переключатель в блоке позволяет включить или выключить для пользователя функцию «Аналитика речи».

Услуга «Аналитика речи» дополняет услугу «Запись разговоров» и обеспечивает:

- распознавание русской речи;
- анализ записанных разговоров и сопровождающих их метаданных;

- предоставление результатов анализа в виде набора данных (графики, таблицы, тексты разговоров);
- предоставление автоматических оценок по согласованным параметрам.

Если для пользователя не включена услуга «Запись разговоров», то при включении опции «Аналитика речи», «Запись разговоров» включается автоматически, при этом на модальном окне с информацией об увеличении абонентской платы отобразится совокупная стоимость подключения обеих услуг.

Подробнее об услуге и её настройках рассказано в подразделе «Управление услугами->[Аналитика речи](#)».

5 Управление ролью «Оператор контакт-центра» для пользователя

Поставьте переключатель в состояние «Включено», чтобы сделать пользователя оператором контакт-центра и дать ему доступ к ряду дополнительных возможностей.

Операторы могут:

- использовать дополнительные возможности программного телефона «Телефон. Ростелеком» (функции рабочего места оператора);
- участвовать в распределении вызовов, поступивших на группы с ACD-алгоритмами распределения;
- участвовать в исходящих кампаниях;
- и пр.

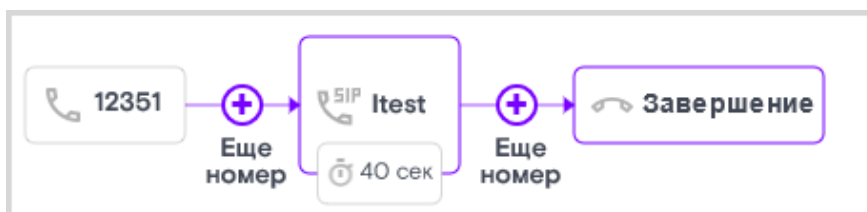
6 Управление ролью «Администратор домена» для пользователя

Поставьте переключатель в состояние «Включено», чтобы дать пользователю доступ к управлению доменом компании.

7 Настройка переадресации входящих вызовов

Блок содержит схему переадресации входящего вызова на пользователя; схема отражает ход вызова от поступления на внутренний номер, до перехода в голосовую почту или сброса вызова.

В начальном состоянии в схеме присутствует только основной SIP-номер пользователя.



На схеме можно:

- добавить или удалить или отключить номера;
- установить расписание работы переадресации для номеров.

Все настройки осуществляются в модальных окнах, которые появляются при клике:

- на блоки с номерами (настройки номера);
- по кнопкам для добавления номеров;
- по узлам расписания (редактирование правил).

Подробнее о настройке сценария вызовов для пользователя рассказано в подразделе «[Переадресация входящих вызовов](#)».

8 Голосовая почта

Входящий вызов будет направлен на голосовую почту, если контактные номера пользователя недоступны.

Чтобы включить для пользователя голосовую почту, поставьте одноименный переключатель на области «Сценарий вызова для данного пользователя» в положение «Вкл.».

Чтобы настроить приветствие голосовой почты, перейдите на вкладку «Настройки вызовов» (см. подраздел «[Настройки вызовов](#)»).

7.5.2. Настройки вызовов

1 Настройка голосового приветствия перед началом разговора

2 Настройка приветствия голосовой почты

4 Настройка ограничений исходящих вызовов

3 Загрузка музыки вместо гудков

5 Настройка переадресации входящих вызовов

6 Голосовая почта

На вкладке «Настройка вызовов» доступны следующие возможности:

1 Настройка голосового приветствия перед началом разговора

Чтобы установить голосовое приветствие, которое будет слышать вызывающий абонент до переадресации вызова на группу, вы можете:

- загрузить свой аудиофайл с приветствием, для этого:
 - нажмите «Загрузить аудио»;
 - выберите mp3- или wav-файл с приветствием со своего компьютера;
- записать новое приветствие по звонку, для этого:
 - нажмите «Позвонить и записать»;
 - дождитесь вызова;
 - продиктуйте приветствие.

2 Настройка приветствия голосовой почты

На области «Приветствие голосовой почты» есть возможность:

- включить и отключить приветствие голосовой почты;
- загрузить свой аудиофайл с приветствием в формате mp3 или wav;
- записать новое приветствие по звонку.

3 Загрузка музыки вместо гудков

На области «Мелодия гудка» можно загрузить mp3- или wav-файл с музыкой, которая будет проигрываться абоненту во время ожидания ответа пользователя.

4 Настройка ограничений исходящих вызовов

Выберите одно из значений, чтобы ограничить исходящие вызовы пользователя:

- **Без ограничений** – пользователь сможет совершать телефонные вызовы по всем направлениям тарифного плана;
- **Международных** – пользователей не сможет делать вызовы по международным направлениям;
- **Международных и междугородных** – пользователь не сможет совершать международные и междугородные вызовы;
- **Все, кроме внутренних** – пользователь не сможет совершать вызовы в ТФОП.

5 Настройка переадресации входящих вызовов

Схема переадресации входящего вызова на пользователя (идентична схеме, размещенной на вкладке «[Основное](#)»).

Подробнее о настройке сценария вызовов для пользователя рассказано в подразделе «[Переадресация входящих вызовов](#)».

6 Голосовая почта

Входящий вызов будет направлен на голосовую почту, если контактные номера пользователя недоступны.

Чтобы включить для пользователя голосовую почту, поставьте одноименный переключатель на области «Сценарий вызова для данного пользователя» в положение «Включено».

7.5.2.1. Переадресация входящих вызовов

Примечание: Настроить переадресацию вызовов самостоятельно пользователь может на странице «[Настройки вызовов](#)» своего личного кабинета.

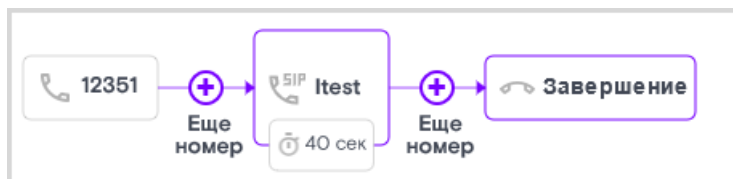
Чтобы настроить переадресацию входящих вызовов на контактные номера пользователя:

1. Перейдите на страницу настроек пользователя.
2. Оставайтесь на вкладке «Основное» или перейдите на вкладку «[Настройки вызовов](#)».
3. Измените схему в блоке «Сценарий вызова для данного пользователя».

Схема в блоке «Сценарий вызова для данного пользователя» отражает ход вызова от поступления на внутренний номер до перехода в голосовую почту или сброса вызова.

В начальном состоянии в схеме присутствует только основной SIP-номер пользователя (см. скрин ниже). Это значит, что:

- все вызовы, поступившие на пользователя, система будет переадресовывать на его внутренний номер;
- если пользователь не ответил по указанному номеру в течение 40 секунд, вызов будет завершён.



SIP-номер пользователя по умолчанию имеет следующие настройки:

- приоритет – 10;
- время дозвона – 40 секунд;
- без расписания.

На схеме можно:

- добавить или удалить или отключить номера;
- установить расписание работы переадресации для номеров.

Примечание: Система позволяет настроить переадресацию вызовов на мобильный номер оператора «Ростелеком», это даёт дополнительные возможности:

- Вызовы по коротким номерам домена с мобильного телефона.
- Исходящие вызовы за счет домена (регистрируемые в домене).
- Подробнее об условиях подключения опции и её возможностях написано в подразделе «[Переадресация на номер ПАО "Ростелеком"](#)».

Алгоритм переадресации

1. Когда поступает входящий вызов, система:
 - определяет список активных номеров пользователя;
 - начинает дозвон.
2. Дозвон происходит с учетом приоритета номера, начиная с минимального значения (сверху вниз по таблице правил переадресации).
3. До каждого номера система пытается дозвониться в течение заданного (в секундах) времени, после чего номер считается недоступным.
4. Если номер с минимальным значением приоритета недоступен (не ответили, телефон вне зоны действия сети), вызов переводится на номер со следующим приоритетом.
5. Если номер с минимальным приоритетом занят, вызов следующих контактов не производится.

Важно: Если для нескольких правил установлен одинаковый приоритет, они вызываются одновременно.

Добавить правило переадресации

Чтобы добавить номер для переадресации:

1. Нажмите на схеме кнопку «+ Еще номер» – откроется модальное окно добавления нового правила.

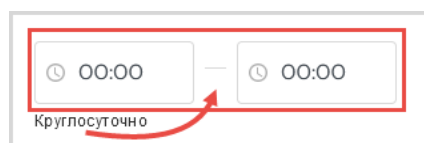
2. На модальном окне укажите:

- номер, на который будут переводиться входящие вызовы; это может быть:
 - стационарный телефон;
 - мобильный номер;
 - SIP-номер программного телефона или SIP-терминала (например, Login@domain);
 - мобильный номер оператора ПАО «Ростелеком»;
- приоритет номера:
 - вызов переводится на номер с минимальным значением в поле «Приоритет»;
 - если этот номер недоступен, вызов будет перенаправлен на следующий по приоритету номер;
- время дозвона – промежуток времени, в течение которого система будет дозваниваться до указанного номера.

3. Если нужно, настройте расписание работы номера (если расписание не настроено, номер будет работать ежедневно и круглосуточно).

4. Нажмите «Сохранить».

Примечание: Чтобы установить для номера телефона круглосуточный режим работы, нажмите на ссылку «Круглосуточно».



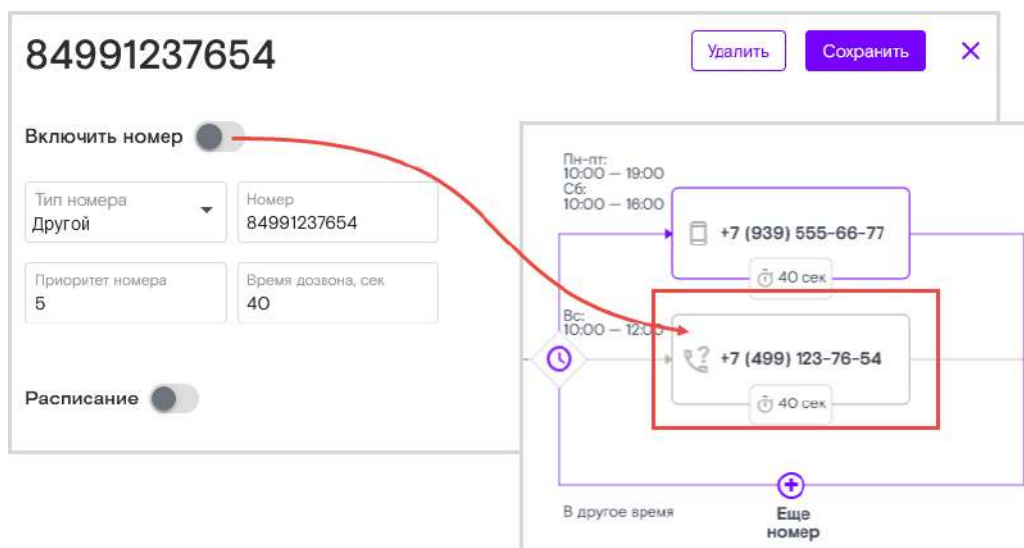
Пример добавления в исходную схему переадресации нового номера описан на странице [«Пример работы со схемой переадресации»](#).

Активировать номер

Активность номера при переадресации вызовов определяется:

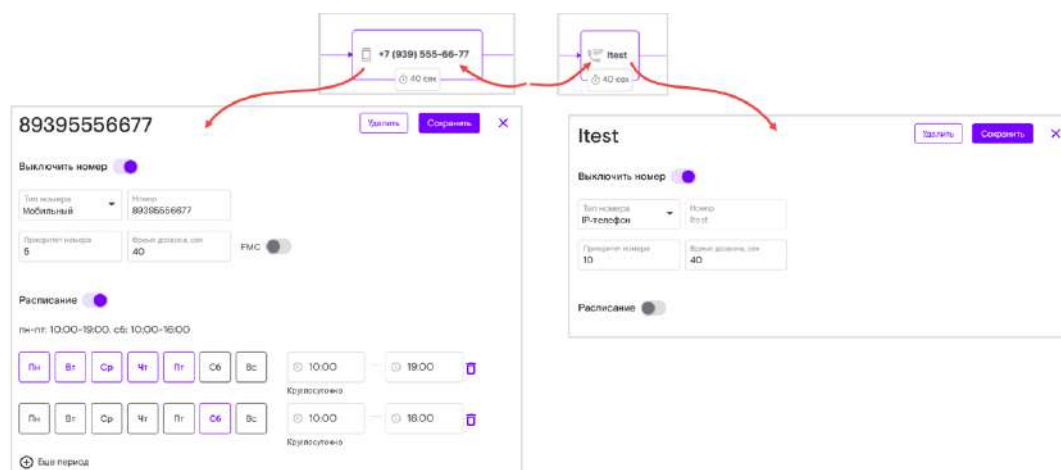
- статусом – чтобы отключить номер, поставьте переключатель «Выключить номер» на модальном окне добавления или редактирования правила в положение «Выключено»;
- расписанием – задайте промежуток времени, когда должен работать номер.

Правило с выключенным номером на схеме будет выделено серым.



Изменить правило переадресации

Чтобы изменить настройки правила переадресации, щёлкните мышкой по блоку с номером на схеме - откроется модальное окно редактирования правила.



По функционалу окно редактирования правила мало отличается от модального окна добавления. Разница следующая:

- на модальном окне редактирования есть возможность включить для мобильного номера опцию «FMC» (при условии, что номер обслуживается Ростелекомом; подробнее в подразделе «[Переадресация на номер ПАО "Ростелеком"](#)»);
- на модальном окне редактирования правила для SIP-номера **нельзя**:
 - изменить номер;
 - включить для номера опцию «FMC»;
 - удалить номер.

Пример изменения настроек правила описан на странице «[Пример работы со схемой переадресации](#)».

Удалить правило

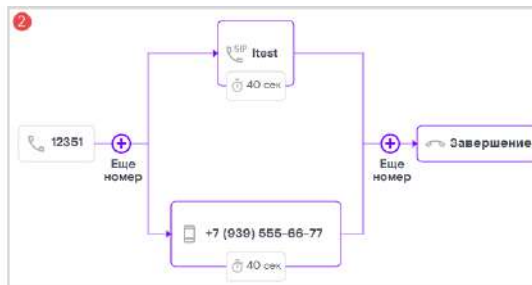
Чтобы удалить номер из схемы переадресации входящих вызовов пользователя:

1. Нажмите на номер на схеме.
2. На модальном окне изменения правила нажмите на кнопку «Удалить».

Выбрать правило переадресации

Если в сценарии переадресации входящего вызова задан единственный временной интервал

«Всё время» – на схеме отсутствует иконка разделения на временные интервалы (пример схем на рисунке ниже).

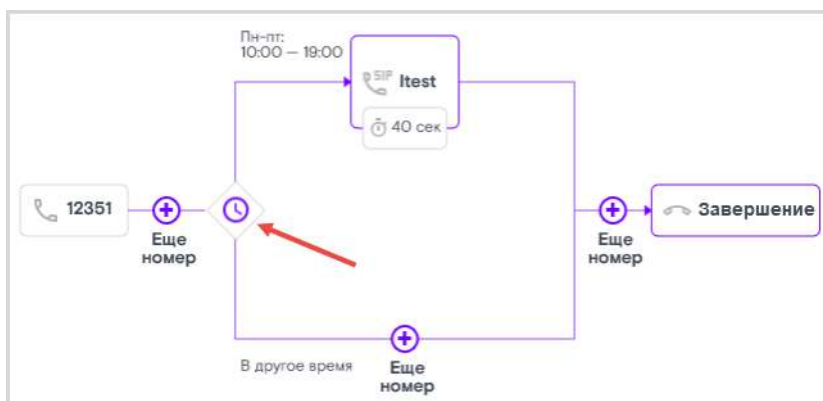


Примечание

В случае **1** все входящие вызовы (т.е. вызовы, которые поступили в любой день и время) будут сначала направлены на SIP-номер пользователя, если пользователь не отвечает в течение 40 секунд, вызов переводится на мобильный номер, если вызываемый абонент не отвечает и там, то вызов завершается.

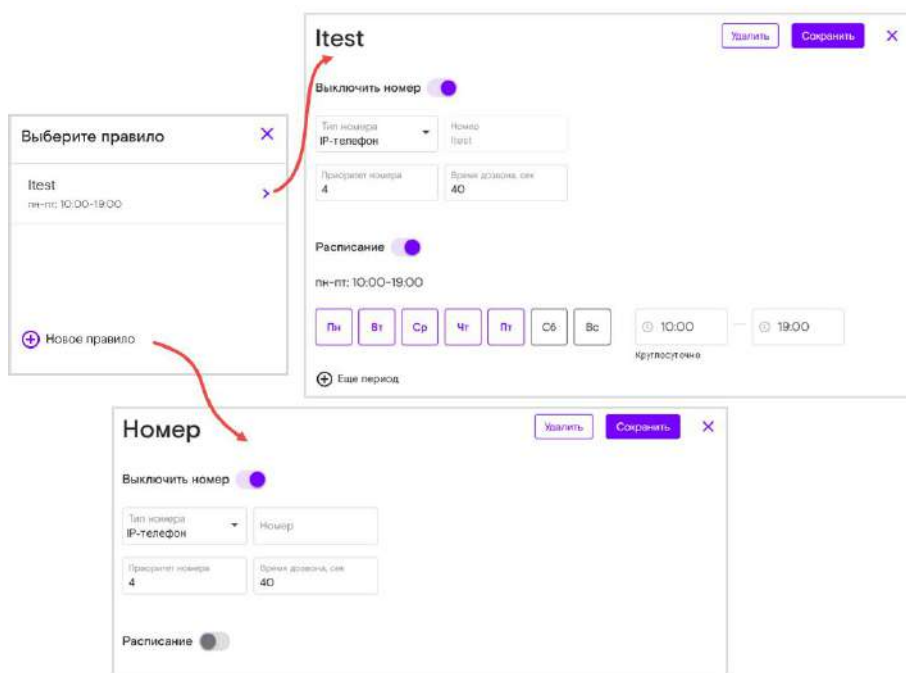
В случае **2** все входящие вызовы будут одновременно поступать на SIP-номер и на мобильный номер пользователя (для правил установлен одинаковый приоритет), если пользователь не отвечает в течение 40 секунд, вызовы будут завершены.

Если временных интервалов больше одного (например, по сценарию вызовы в будние дни с 10:00 до 19:00 переводятся на SIP-номер пользователя, а в нерабочее время – на завершение или голосовую почту), то на схеме появляется иконка разделения на временные интервалы.



Нажмите на иконку разделения на временные интервалы – откроется модальное окно выбора правил переадресации. Здесь:

- перечислены уже созданные для пользователя правила переадресации вызовов с возможностью перейти к редактированию правила;
- предложена возможность создать новое правило переадресации.



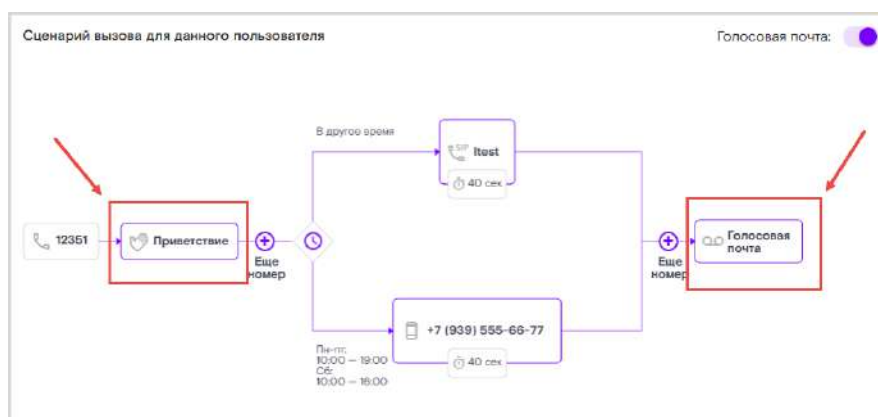
Дополнительные возможности обработки вызовов

Чтобы входящие вызовы в случае недоступности контактных номеров пользователя направлялись не на завершение, а на голосовую почту, данную услугу для пользователя нужно включить. Для этого поставьте переключатель «Голосовая почта» на области «Сценарий вызова для данного пользователя» в положение «Включено».

Установите голосовое приветствие, которое услышат абоненты до переадресации вызова на пользователя.

Чтобы настроить голосовое приветствие и приветствие голосовой почты, перейдите на вкладку «Настройки вызовов» (см. подраздел «[Настройки вызовов](#)»).

Описанные выше настройки будут отражены на схеме сценария входящих вызовов:



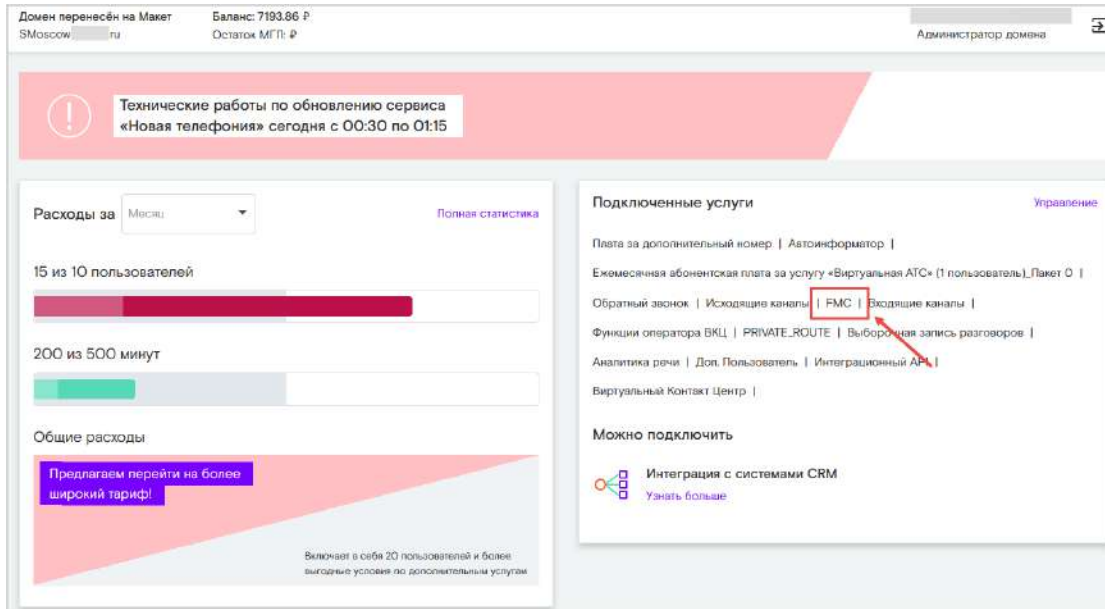
7.5.2.2. Переадресация на номер Ростелекома Подключить опцию FMC. Возможности услуги

Условия подключения

Использовать возможности опции FMC возможно на любом личном или корпоративном номере мобильного телефона оператора ПАО «Ростелеком»; если у сотрудника компании есть личный мобильный номер Ростелекома, для него доступна возможность подключения опции «FMC» в системе.

Чтобы убедиться, что в домене доступна переадресация вызовов на номера оператора ПАО «Ростелеком»:

1. Авторизуйтесь в ЛК виртуальной АТС как пользователь с правами администратора.
2. Перейдите в раздел «Сводные данные».
3. На блоке «Подключенные услуги» опция «FMC» должна быть в списке подключенных.



При подключенной опции FMC в веб-интерфейсе администратора домена доступны следующие возможности:

1. в разделе «[Пользователи-> <Пользователь>-> Сценарий вызова для поданного пользователя](#)» становится доступной переадресация вызовов пользователя мобильный номер оператора ПАО «Ростелеком»;
2. в списке пользователей для сотрудников, для которых настроена переадресация на номер Ростелекома будет отображаться соответствующая иконка.

Возможности услуги

Пользователю домена, к мобильному телефону которого подключена опция FMC, доступны следующие возможности:

1. Вызовы по коротким номерам домена с мобильного телефона.
Чтобы сделать такой вызов, нужно:
 - Перейти в интерфейс, используемый для набора номера.
 - Ввести в начале знак *.
 - Набрать внутренний номер другого пользователя домена.
 - Нажать кнопку вызова.

Примечание: Вызов будет воспринят системой как внутренний вызов между пользователями домена, т. е. плата за него взиматься не будет.

2. Исходящие вызовы за счет домена (регистрируемые в домене).
Чтобы сделать такой вызов, нужно:
 - Перейти в интерфейс, используемый для набора номера.

- Ввести в начале знак *.
- Набрать телефонный номер вызываемого абонента.
- Нажать кнопку вызова.

Примечание: Вызов будет воспринят системой как исходящий вызов с внутреннего номера домена, т. е. плата за него не будет списана с баланса номера мобильного телефона.

3. Входящие вызовы от других пользователей домена.

При вызове:

- отображается короткий внутренний номера вызывающего пользователя домена;
- доступна возможность перезвонить на внутренний номер.

4. Входящие переадресованные вызовы с домена.

Разделение личных и корпоративных вызовов

Подключение опции FMC на номере мобильного телефона не изменяет подключенный тарифный план и оказываемые услуги.

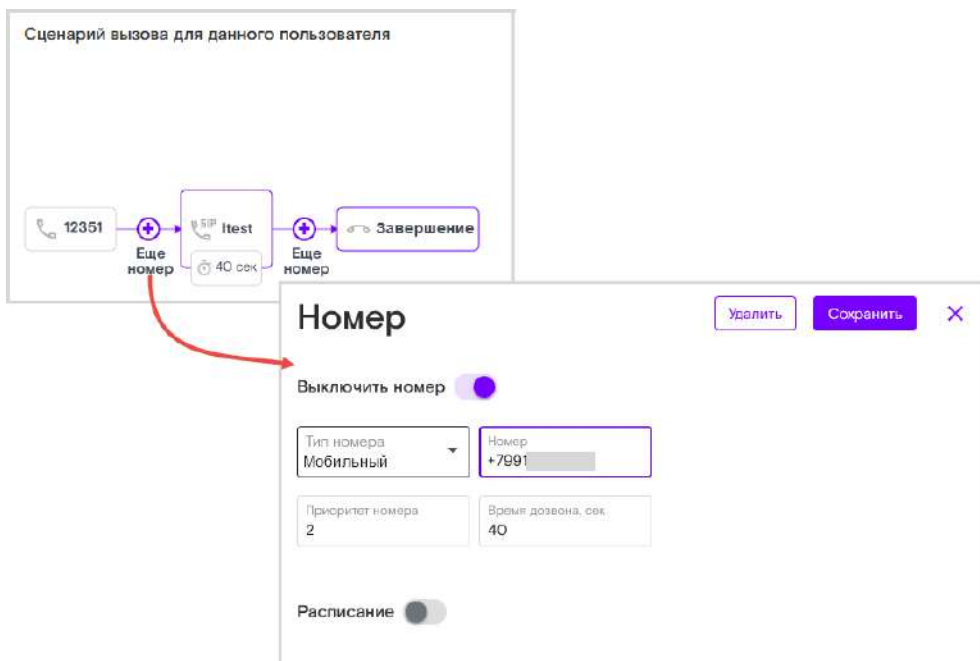
Подключение опции FMC добавляет владельцу номера мобильного телефона новые возможности – вызовы с префиксом *.

Вызовы без префикса * совершаются и тарифицируются без изменений.

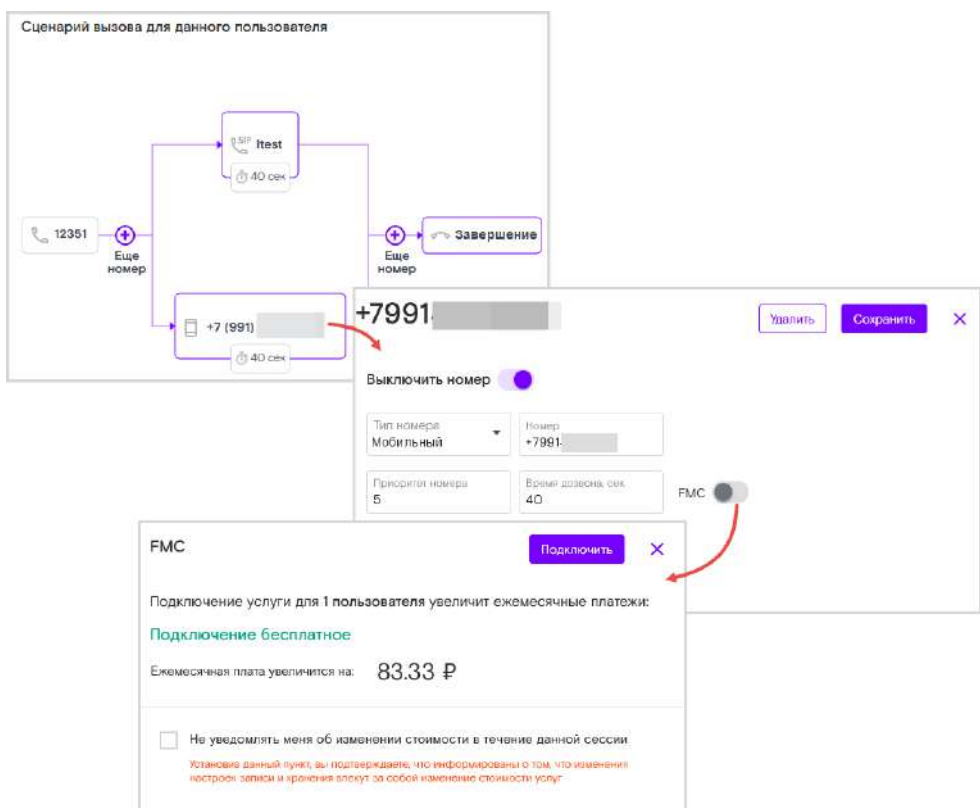
7.5.2.3. Настроить переадресацию с опцией FMC

Чтобы настроить переадресацию на мобильный номер оператора ПАО «Ростелеком»:

1. Перейдите в раздел «Пользователи», откройте страницу пользователя.
2. На схеме вызова добавьте новое правило:
 - тип номера – мобильный;
 - в поле «Номер» укажите мобильный номер оператора ПАО «Ростелеком» веденный номер проходит проверки:
 - на соответствие формату мобильного номера;
 - на принадлежность Ростелекому;
 - на подключение в качестве номера FMC у этого же пользователя, другого пользователя домена или пользователя другого домена;
 - укажите приоритет и время дозвона;
 - если нужно, настройте расписание работы номера;
 - сохраните настройки.

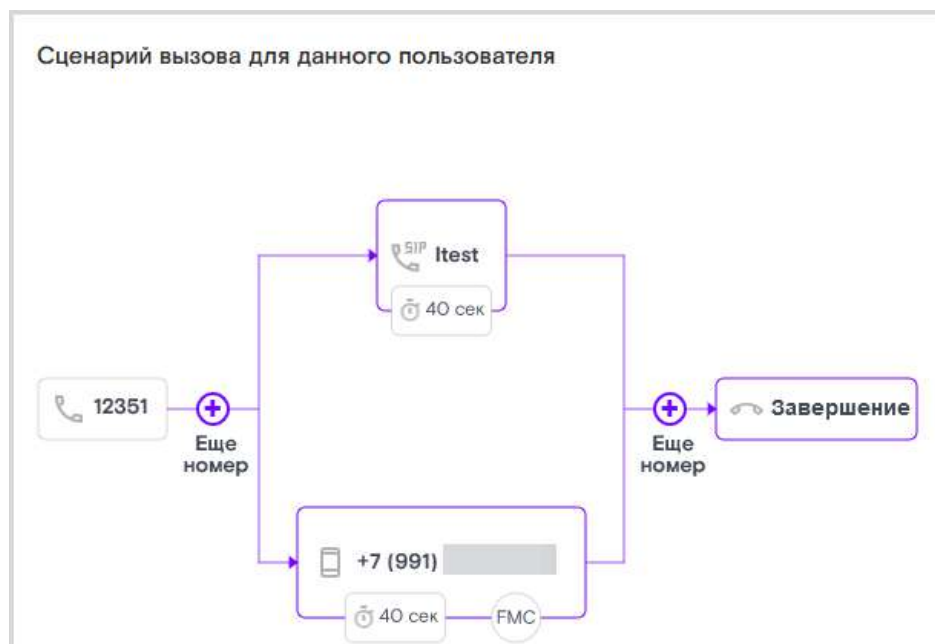


3. На схеме вызова щёлкните мышкой по мобильному номеру оператора ПАО «Ростелеком» – откроется модальное окно редактирования правила.



4. На модальном окне редактирования включите для номера опцию FMC – откроется окно с информацией об увеличении ежемесячных выплат для домена.
5. Нажмите «Подключить».

Новый вид схемы вызова:



7.5.2.4. Отключить опцию FMC

Отключить опции FMC администратор домена может одним из следующих способов:

1. Отключить опцию FMC у правила переадресации пользователя.
2. Ввести команду USSD.

Отключить опцию FMC у пользователя

1. Перейдите в раздел «Пользователи», откройте страницу пользователя.
2. Выберите правило переадресации с подключенной опцией FMC.
3. На модальном окне редактирования правила поставьте переключатель «FMC» в положение «Выключено».
4. Подтвердите отключение опции FMC.

Ввод команды USSD

На мобильном устройстве с сим-картой, для которой подключена опция FMC:

1. Перейдите в интерфейс, используемый для набора номера.
2. Введите в начале знак *.
3. Наберите комбинацию цифр «444».
4. В конце строки поставьте знак #.
5. Нажмите кнопку вызова.

Внимание: Отключение опции FMC командой USSD доступно только для некорпоративных сим-карт, для физических лиц.

7.5.2.5. Блокировка или разблокировка и тарификация опций FMC

Блокировка опции FMC

Если на номере мобильного телефона, для которого в домене установлена опция FMC, устанавливается блокировка оператором сотовой связи ПАО «Ростелеком»:

1. В разделе «Пользователи → <Пользователь> → Сценарий вызова для данного пользователя»:
 - Изменяется статус соответствующей опции FMC.
 - Уменьшается счетчик услуги FMC – уменьшается абонентская плата за подключенные опции FMC.
2. Виды возможных блокировок:
 - Добровольная блокировка.
 - Финансовая блокировка.
 - Административная блокировка или подозрение на правомерные действия.

Внимание: В личном кабинете администратора домена отображается только информация о блокировках. Снятие блокировок на номере мобильного телефона выполняется владельцем данного номера мобильного телефона физическим или юридическим лицом.

Разблокировка опции FMC

Если на номере мобильного телефона, для которого в домене установлена опция FMC, снимается блокировка, то в разделе «Пользователи → <Пользователь> → Сценарий вызова для данного пользователя»:

1. Изменяется статус соответствующей опции FMC.
2. Увеличивается счетчик услуги FMC – увеличивается абонентская плата за подключенные опции FMC.

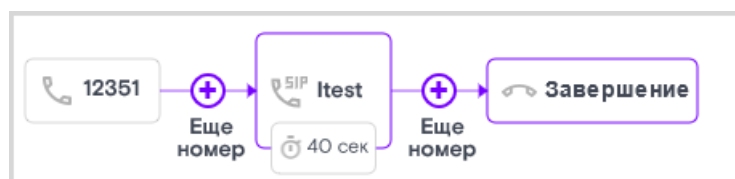
Тарификация опции FMC

За подключенные опции FMC на номера телефонов, для которых установлена блокировка оператором сотовой связи ПАО «Ростелеком», абонентская плата не взимается.

7.5.2.6. Пример работы со схемой переадресации

В начальном состоянии в схеме присутствует только основной SIP-номер пользователя (см. рисунок ниже). Это значит, что:

- все вызовы, поступившие на пользователя, Система будет переадресовывать на его внутренний номер;
- если пользователь не ответил по указанному номеру в течение 40 секунд, вызов будет завершён.

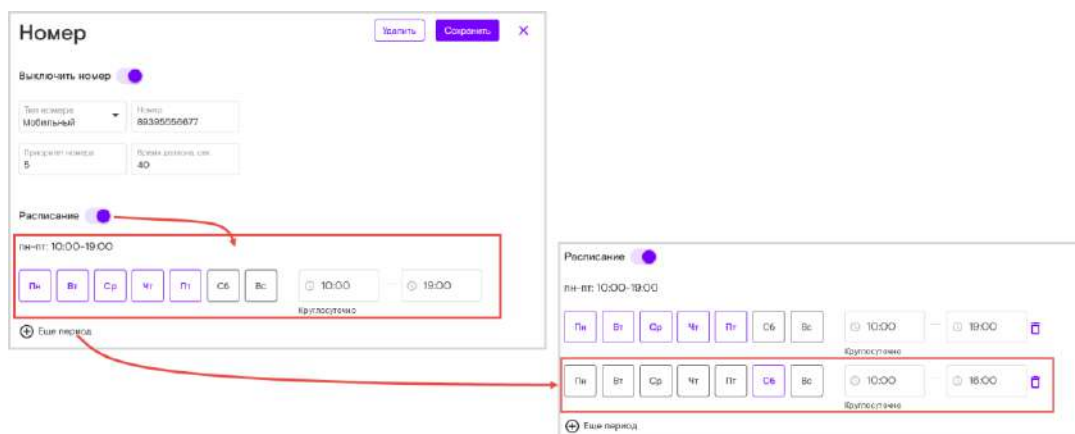


SIP-номер пользователя по умолчанию имеет следующие настройки:

- приоритет – 10;
- время дозвона – 40 секунд;
- без расписания.

Добавление правила в сценарий переадресации

1. Добавьте мобильный номер <Мобильный номер_1>.
2. Укажите:
 - приоритет номера – 5;
 - время дозвона – 40 секунд.
3. настройте для номера расписание:
 - будние дни – с 10:00 до 19:00;
 - в субботу – с 10:00 до 16:00.
4. воскресенье – выходной.



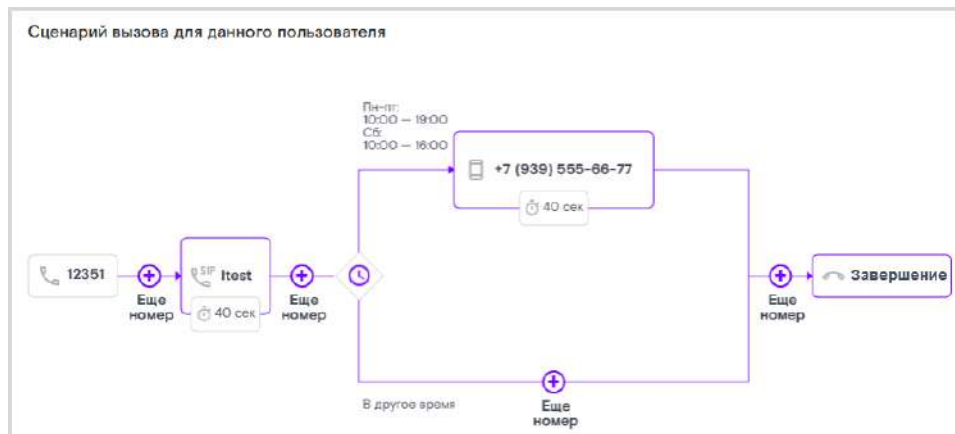
После изменения сценария входящие вызовы, поступившие на пользователя, обрабатываются следующим образом:

- с понедельника по пятницу с 10:00 до 19:00 и в субботу с 10:00 до 16:00:
- входящие вызовы переадресовываются на <Мобильный номер_1>;
- если пользователь не ответил по <Мобильному номеру_1> в указанные дни и часы, вызовы будут переводиться на SIP-номер пользователя;
- вызовы, поступившие в нерабочие часы <Мобильного номера_1> или в воскресенье, сразу будут поступать на SIP-номер пользователя, т.к. для него расписание работы ещё не настроено.

Изменение настроек правила переадресации

1. На схеме переадресации щелкните мышкой по SIP-номеру пользователя.
2. На модальном окне измените приоритет номера с 10 на 4.
3. Сохраните изменения.

Новый вид схемы переадресации:



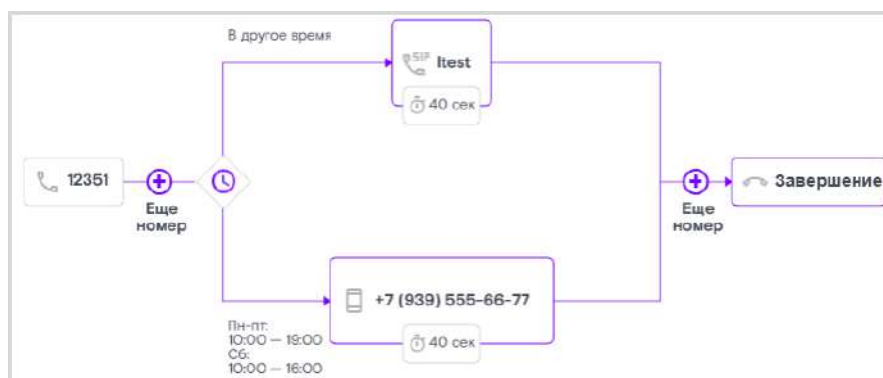
Новый порядок обработки входящих вызовов для пользователя:

- все входящие вызовы независимо от дня и времени переводятся на SIP-номер пользователя;
- если пользователь в течение 40 секунд не ответил по на SIP-номеру, то:
- с понедельника по пятницу с 10:00 до 19:00 и в субботу с 10:00 до 16:00:
 - вызов будет переадресовыван на <Мобильный номер_1>;
 - если пользователь не ответил по <Мобильному номеру_1> вызов будет завершён;
 - вызовы, поступившие в нерабочие часы <Мобильного номера_1> или в воскресенье, будут завершены.

Как работают правила равного приоритета

Измените правило для <Мобильный номер_1>, так чтобы приоритет номера был равен приоритету SIP-номера – 4.

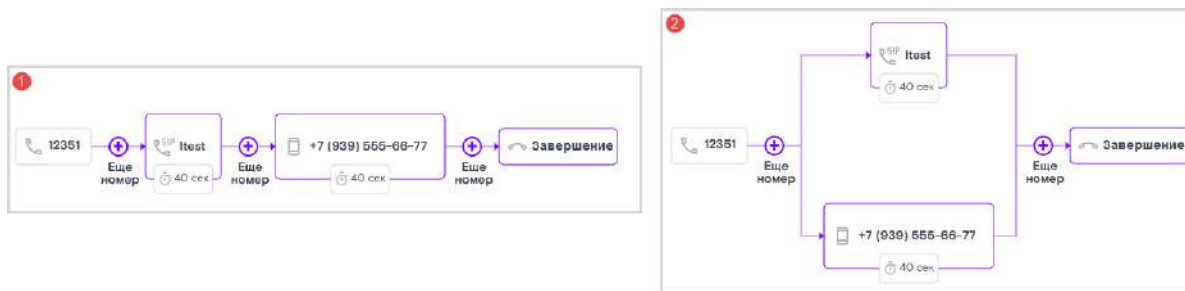
Новый вид схемы переадресации:



Новый порядок обработки входящих вызовов для пользователя:

- вызовы, поступившие с понедельника по пятницу с 10:00 до 19:00 и в субботу с 10:00 до 16:00, будут переадресованы на <Мобильный номер_1>;
- в случае неответа пользователя по указанному номеру в течение 40 секунд, вызовы будут завершены;
- вызовы, поступившие в нерабочие часы <Мобильного номера_1> или в воскресенье, будут поступать на SIP-номер пользователя;
- в случае неответа пользователя по указанному номеру в течение 40 секунд, вызовы будут завершены.

Пример переадресации вызовов без использования расписания



1. В случае **1** все входящие вызовы (т. е. вызовы, которые поступили в любой день и время) будут сначала направлены на SIP-номер пользователя, если пользователь не отвечает в течение 40 секунд, вызов переводится на мобильный номер, если вызываемый абонент не отвечает и там, то вызов завершается.
2. В случае **2** все входящие вызовы будут одновременно поступать на SIP-номер и на мобильный номер пользователя (для правил установлен одинаковый приоритет), если пользователь не отвечает в течение 40 секунд, вызовы будут завершены.

7.5.3. Вызовы и голосовая почта

Вкладка «Вызовы и голосовая почта» содержит журнал всех вызовов и сообщений голосовой почты пользователя домена.

← Все пользователи Дублировать Удалить пользователя

Пользователь 1

Группа1 Группа2 Группа3 [Добавить группу](#)

Основное Настройки вызовов **Вызовы и голосовая почта** Факсы

Период – с: – до: Поиск: Тип вызова: Показать

За сегодня За 7 дней За 30 дней За 45 дней Сохранить

Статистика: 201 вызов

| Дата и время | Тип | Собеседник | Продолжительность | |
|-------------------|-----|----------------------------|-------------------|--|
| 10.02.21 16:10 | | 74951231122 74951231122 | 50 сек. | |
| 10.02.21 16:05 | | 74951231122 74951231122 | 0 сек. | |
| 09.02.21 10:00 | | 79150711333 79150711333 | 0 сек. | |
| 05.02.21 10:30 | | user1 user1 | 24 сек. | |
| 05.02.20 09:47 | | Пользователь2 123 | 21 сек. | |






О каждом вызове в журнале указана следующая информация:

- дата и время начала вызова;
- тип и результат вызова единой иконкой:

– входящий успешный;



– входящий пропущенный;

– исходящий успешный;

-  – исходящий неудачный;
-  – исходящий, перенаправленный;
-  – переведенный;
-  – конференция;
-  – голосовая почта.

- номер собеседника (если номер есть в адресной книге – отображаются данные контакта);
- продолжительность разговора;
- кнопки для прослушивания или загрузки записи разговора.

Записи разговоров с абонентами и оставленные голосовые сообщения можно:

- прослушать (кнопка );
- загрузить как mp3-файл на свой компьютер (кнопка .



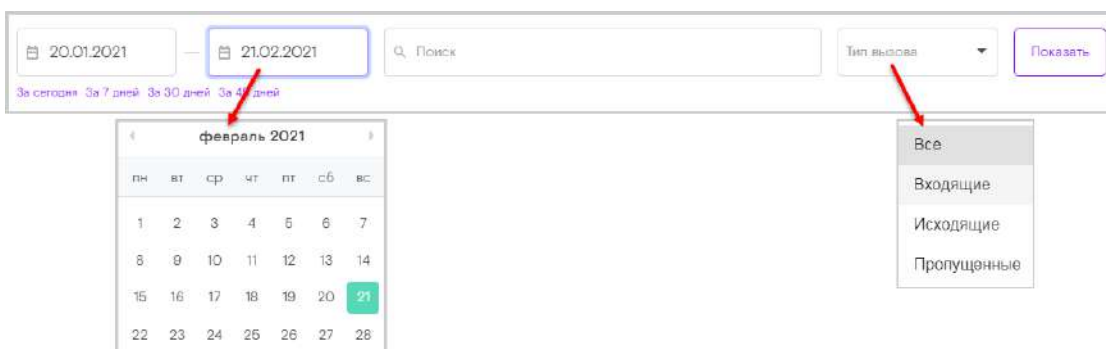
Строка итогов над таблицей показывает общее количество вызовов в журнале или количество вызовов, соответствующее критериям фильтрации.

Фильтрация и поиск в журнале вызовов

По умолчанию в журнале показаны все вызовы пользователя. Записи автоматически «догружаются» при прокрутке страницы.

Если нужно, отфильтруйте записи журнала вызовов:

- по периоду: произвольный период, за сегодня, за 7 дней, за 30 дней, за 45 дней;
- по типу вызовов: все, входящие, исходящие.



На странице доступен поиск по номеру и отображаемому имени собеседника.

Выгрузка журнала в файл

Нажмите «Сохранить », чтобы выгрузить журнал вызовов в xls-файл с учетом настроенных фильтров и параметров поиска.

7.5.4. Факсы

На вкладке «Факсы» доступен список входящих и исходящих факсов пользователя.

← Все пользователи Дублировать Удалить пользователя

Пользователь1

sort [Добавить группу](#)

Основное [Настройки вызовов](#) [Вызовы и голосовая почта](#) **Факсы**

Период - с: — Период - до: Поиск: Статус: Полученные Показать

За сегодня За 7 дней За 30 дней За 45 дней

Факсов: 2

| Дата и время | Тип | Получатель/отправитель | Статус |
|---------------------|-----|------------------------|--------------|
| 10.02.2021 14:52 | | 84959263732 | Не доставлен |
| 8.02.2021 10:00 | | 84959263732 | Доставлен |

О факсе в таблице указана следующая информация:

- дата и время получения или отправки факса;
- тип факса;
- номер получателя или отправителя;
- его статус;
- ссылка для загрузки факса
- ссылка на протокол факса
- по нажатию на ссылку открывается модельное окно с протоколом;
- протокол содержит последовательность действий системы и событий, возникших при обработке факса.

Протокол факса ✕

| | |
|---------------------|--|
| 10.02.2021 14:27 | Загрузка документа |
| 10.02.2021 14:27 | Взятие на конвертацию |
| 10.02.2021 14:27 | Конвертация удалась |
| 10.02.2021 14:28 | Дана команда Отправить в диалоге загрузки/отправки |
| 10.02.2021 14:28 | Дана команда Отправить в диалоге загрузки/отправки |
| 10.02.2021 14:28 | Доставка удалась |

Закреть

Строка итогов над таблицей показывает общее количество факсов в списке или количество факсов, соответствующее критериям фильтрации.

Отправить факс

Чтобы отправить факс, откройте личный кабинет пользователя – раздел «[Факсы](#)».
Из интерфейса управления доменом факс отправить нельзя.

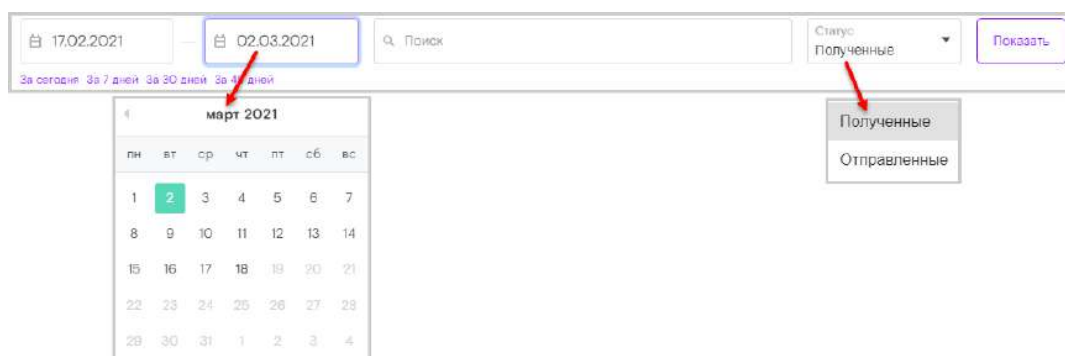
Чтобы перейти в личный кабинет авторизованного пользователя, щёлкните мышкой по имени пользователя в правом верхнем углу.

Фильтровать список факсов

По умолчанию на странице показаны все факсы пользователя. Записи автоматически «догружаются» при прокрутке страницы.

Если нужно, отфильтруйте список факсов:

- по периоду (произвольный период, за сегодня, за 7 дней, за 30 дней, за 45 дней);
- по статусу факса (полученные, отправленные).



На странице доступен поиск по номеру и отображаемому имени получателя или отправителя.

8. Группы обработки вызовов

В разделе «Группы обработки вызовов» вы найдёте:

- вкладку «Группы» со списком групп обработки вызовов, созданных в домене (подробнее в подразделе «[Список групп обработки вызовов. Добавить группу](#)»);
- вкладку «Сообщения операторам», откуда можно отправить сообщения операторам контакт-центра (см. подраздел «[Сообщения операторам](#)»);
- вкладку «VIP-номера», где можно задать список привилегированных клиентов, чьи вызовы будут иметь приоритет при обслуживании голосовых очередей (см. подраздел «[VIP-номера](#)»);
- вкладку «Отчёты и статистика», где возможно просмотреть статистику обслуживания вызовов операторами контакт-центра (см. подраздел «[Отчёты и статистика](#)»).

Группы обработки вызовов

Группы
Сообщения операторам
VIP-номера
Отчёты и статистика

Новая группа

Группы обработки вызовов нужны для приема звонков сразу несколькими пользователями и создания голосовых очередей

| |
|--|
| <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> 1 </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> 6073 </div> <div style="text-align: right;"> Направление вызовов: наиболее свободное </div> </div> <p style="font-size: 0.8em; margin-top: 5px;">9 пользователей, 2 оператора: FDX, m33, analitika2, Лукашова_тест, qwerty, user100, user102, user104, Лукашова_13012021, Копия user22, m2</p> |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> 123 </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> 12353 </div> <div style="text-align: right;"> Направление вызовов не задано </div> </div> <p style="font-size: 0.8em; margin-top: 5px;">2 пользователя, 1 оператор: m33, Лукашова_тест, Лукашова_13012021</p> |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> Analitika </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> 6082 </div> <div style="text-align: right;"> Направление вызовов случайное </div> </div> <p style="font-size: 0.8em; margin-top: 5px;">3 оператора: Пользователь m1 smoscow52, analitika2, Лукашова_тест</p> |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> group </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> 500 </div> <div style="text-align: right;"> Направление вызовов: всем пользователям </div> </div> <p style="font-size: 0.8em; margin-top: 5px;">5 пользователей: smoscow52, указано несколько групп, номер для исходящих вызовов указан некорректно, все параметры заполнены корректно, FDX</p> |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> MinTest </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> 700 </div> <div style="text-align: right;"> Направление вызовов: всем пользователям </div> </div> <p style="font-size: 0.8em; margin-top: 5px;">1 пользователь: Абонент-А</p> |

Список групп обработки вызовов. Добавить группу

| Группы обработки вызовов | | | |
|---|----------------------|---|---------------------|
| Группы | Сообщения операторам | VIP-номера | Отчеты и статистика |
| <p>+ Новая группа Группы обработки вызовов нужны для приема звонков сразу несколькими пользователями, и создания голосовых очередей</p> | | | |
| 1 | 6073 | Направление вызовов: наиболее свободное | |
| 9 пользователей, 2 оператора: FDX, m33, analitika2, Лукашова_тест, qwerty, user100, user102, user104, Лукашова_13012021, Копия user22, m2 | | | |
| 123 | 12353 | Направление вызовов не задано | |
| 2 пользователя, 1 оператор: m33, Лукашова_тест, Лукашова_13012021 | | | |
| Analitika | 6082 | Направление вызовов случайное | |
| 3 оператора: Пользователь m1 смосков52, analitika2, Лукашова_тест | | | |
| group | 500 | Направление вызовов: всем пользователям | |
| 5 пользователей: smoscow52, указано несколько групп, номер для исходящих вызовов указан некорректно, все параметры заполнены корректно, FDX | | | |

На вкладке «Группы» раздела «Группы обработки вызовов» вы можете:

- Просмотреть список групп обработки вызовов, созданных в домене; о каждой группе в списке указана следующая информация:
 - название группы;
 - её внутренний номер;
 - алгоритм распределения вызовов в группе («Направление вызовов»);
 - состав группы, с указанием, сколько в группе обычных пользователей, а сколько операторов контакт-центра.
- Добавить новую группу обработки вызовов.

Добавить группу обработки вызовов

Чтобы добавить новую группу обработки вызовов:

- На вкладке «Группы» нажмите кнопку «+ Новая группа» – откроется модальное окно добавления новой группы.

Новая группа Создать ✕

Группы обработки вызовов нужны для приема звонков сразу несколькими пользователями, и создания голосовых очередей

Название*
test_group

Внутренний номер
12618

Алгоритм распределения вызовов
не задан

Все пользователи

| | |
|------------------------------|------------------|
| smoscow52 smoscow52@SM.ru | 501 group |
| test1 test1@SM.ru | 601 slpp-test |
| test2 test2@SM.ru | 602 slpp-test |
| test4 test4@SM.ru | 604 slpp-test |

Добавить пользователей в состав группы

| | |
|----------------------|------------------|
| test1 test1@SM.ru | 601 slpp-test |
| test2 test2@SM.ru | 602 slpp-test |

не задан

Всем пользователям одновременно

[ACD] Случайному оператору

[ACD] Оператору, который дольше всех свободен

[ACD] Оператору, который меньше всех загружен разговорами

2. Введите название группы (обязательный параметр).
3. Укажите её внутренний номер.
4. Выберите алгоритм распределения вызовов – доступны следующие варианты:
 - если в домене не включена услуга «Виртуальный Контакт Центр»:
 - **Не задан** – вызов, поступивший на внутренний номер группы, будет перенаправлен на голосовую почту группы, если она включена;
 - **Всем пользователям одновременно** – вызов будет распределён одновременно на всех участников группы; с абонентом будет разговаривать первый ответивший пользователь;
 - если в домене включена услуга «Виртуальный Контакт Центр»:
 - **Не задан**;
 - **Всем пользователям одновременно**;
 - **[ACD] Случайному оператору** – вызов будет направлен на одного из операторов группы случайным образом;
 - **[ACD] Оператору, который дольше всех свободен** – вызов будет направлен на оператора, который дольше остальных не получал вызовы;
 - **[ACD] Оператору, который меньше всех загружен разговорами** – вызов получит оператор, у которого соотношение времени, потраченного на прием вызовов, к общему рабочему времени* имеет наименьшее значение.
5. Добавьте пользователей в группу, для этого:
 - В списке, где перечислены все пользователи домена, найдите нужного сотрудника.
 - Щёлкните мышкой по строке с его именем – пользователь будет перемещён в правый список, где перечислены участники группы.
6. Нажмите «Создать»:
 - кнопка не доступна для нажатия до заполнения обязательных полей формы;
 - по нажатию на кнопку открывается страница управления группой обработки вызовов.

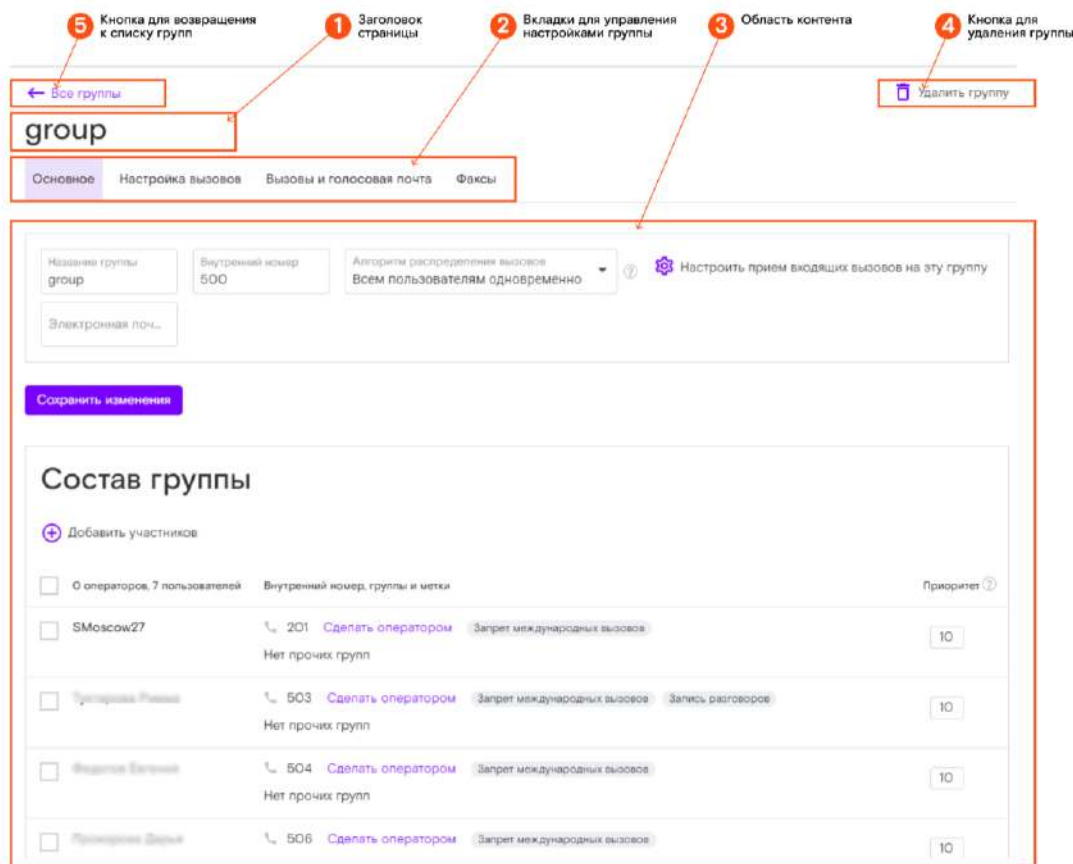
* Отсчёт рабочего времени начинается в момент включения программного телефона.

Важно: Если для группы выбран алгоритм распределения типа [ACD], распределение вызовов в ней будет осуществляться только между пользователями домена со статусом «Оператор контакт-центра». Если в такую группу добавлены пользователи, но среди них нет ни одного оператора, все поступившие на неё вызовы будут автоматически завершаться.

При добавлении пользователей в группу можно выбрать сотрудников, для которых статус оператора уже включён (на это указывает соответствующий индикатор в строке пользователя), или сделать выбранных пользователей операторами после завершения создания группы на странице её настроек (см. подраздел «Страница группы-> [Основное](#)»).

8.1. Страница группы

На страницу группы можно попасть, щёлкнув мышкой по её названию в списке групп обработки вызовов.



Страница группы содержит следующие элементы:

1 Заголовок страницы

Содержит название группы.

2 Вкладки для управления настройками группы

- вкладка «Основное» – содержит общие настройки группы, список участников;
- вкладка «Настройки вызовов» – содержит настройки:
 - приветствия перед началом разговора;
 - приветствия голосовой почты;
 - мелодии гудка;
- вкладка «Вызовы и голосовая почта» – содержит журнал вызовов и сообщений голосовой почты группы;
- вкладка «Факсы» – содержит журнал факсимильных сообщений группы.

3 Область контента

4 Кнопка для удаления группы

По нажатию открывается модальное окно с просьбой подтвердить удаление группы.
После подтверждения группы пропадает из списка групп обработки вызовов домена.

5 Кнопка для возвращения к списку групп

По нажатию осуществляется переход к списку всех групп обработки вызовов домена.

8.1.1. Основное

← Все группы Удалить группу

group

Основное | Настройка вызовов | Вызовы и голосовая почта | Факсы

1 Общие параметры и настройки группы

2 Список участников группы

Имя группы: group

Внутренний номер: 500

Алгоритм распределения вызовов: Всем пользователям одновременно

Настроить прием входящих вызовов на эту группу

Электронная почта:

Сохранить изменения

Состав группы

Добавить участников

| <input type="checkbox"/> | 0 операторов, 7 пользователей | Внутренний номер, группы и метки | Приоритет |
|--------------------------|-------------------------------|---|-----------|
| <input type="checkbox"/> | SMoscow27 | 201 Сделать оператором Запрет международных вызовов Нет прочих групп | 10 |
| <input type="checkbox"/> | Пользователь Павел | 503 Сделать оператором Запрет международных вызовов Занять разговор Нет прочих групп | 10 |
| <input type="checkbox"/> | Иванова Елена | 504 Сделать оператором Запрет международных вызовов Нет прочих групп | 10 |
| <input type="checkbox"/> | Петрова Анна | 506 Сделать оператором Запрет международных вызовов Нет прочих групп | 10 |

На вкладке «Основное» вы найдёте следующую информацию:

1 Общие параметры и настройки группы

- название группы;
 - её внутренний номер;
 - алгоритм распределения вызовов для группы;
- адрес электронной почты для оповещений.

Все перечисленные параметры группы возможно изменить.

- Если в домене не включена услуга «Виртуальный Контакт Центр» доступны следующие варианты:
 - **Не задан** – вызов, поступивший на внутренний номер группы, будет перенаправлен на голосовую почту группы, если она включена;
 - **Всем пользователям одновременно** – вызов будет распределён одновременно на всех участников группы; с абонентом будет разговаривать первый ответивший пользователь.

- Если в домене включена услуга «Виртуальный Контакт Центр» доступны варианты:
 - Не задан;
 - Всем пользователям одновременно;
 - [ACD] Случайному оператору – вызов будет направлен на одного из операторов группы случайным образом;
 - [ACD] Оператору, который дольше всех свободен – вызов будет направлен на оператора, который дольше остальных не получал вызовы;
 - [ACD] Оператору, который меньше всех загружен разговорами – вызов получит оператор, у которого соотношение времени, потраченного на прием вызовов, к общему рабочему времени* имеет наименьшее значение.

* Отсчёт рабочего времени начинается в момент включения программного телефона.

Если для группы выбран алгоритм распределения типа [ACD], для неё открывается область «Настройки РМО».

Речь идет о настройках Рабочего места оператора (РМО) приложения «Телефон. Ростелеком».

Настройки РМО включают:

1. текстовое приветствие:
 - сообщение, которое увидит в РМО оператор при поступлении вызова;
 - если оператор добавлен в несколько групп, это поможет определить группу, на которую поступил вызов;
2. время на прием звонка:
 - количество секунд, в течение которых оператор Call-центра должен ответить на вызов клиента;
 - если за указанное время оператор не возьмет трубку, вызов вернется в начало очереди;
3. время поствызывной обработки:
 - количество секунд, за которое оператор Call-центра должен обработать обращение клиента после завершения вызова;

- во время поствызывной обработки оператор не получает новые вызовы;
4. средняя продолжительность разговора:
- время в секундах;
 - это значение поможет вычислить время ожидания вызывающего абонента, если все операторы заняты;
 - вызывающий абонент прослушает сообщение о примерном времени ожидания ответа оператора;
 - если задано нулевое значение, функция отключена;
5. URL для взаимодействия с внешними системами:
- адрес веб-страницы, который открывается в правом окне программного телефона оператора при разговоре с вызываемым абонентом.

Важно: Если для группы выбран алгоритм распределения типа [ACD], вызовы в ней будут распределяться только между пользователями домена со статусом «Оператор контакт-центра». Если в такую группу добавлены пользователи, но среди них нет ни одного оператора, все поступившие на неё вызовы будут автоматически завершаться.

Назначить пользователю статус оператора возможно:

- на странице настроек пользователя (см. подраздел «Страница пользователя → [Основное](#)»);
- через групповые операции над списком участников группы (см. ниже);
- индивидуально пользователю в списке участников группы (см. ниже).

По нажатию на ссылку «Настроить приём входящих вызовов на эту группу» осуществляется переход на главную страницу раздела «Номера и маршрутизация», где вы сможете настроить переадресацию входящих вызовов, поступивших на номера компании, на данную группу (подробнее см. в подразделе «[Маршрутизация](#)»).

Не забудьте сохранить изменения, нажав на одноименную кнопку

2 Список участников группы

Для каждого участника группы отображается следующая информация:

- имя пользователя;
- должность;
- внутренний номер;
- краткая информация о других настройках пользователя; возможные значения:
 - FMC – если для пользователя настроена передресация вызовов на номер оператора связи ПАО «Ростелеком»;
 - информация об ограничениях исходящих;
 - оператор – если пользователь является оператором контакт-центра;
 - ссылка «Сделать оператором» – если для пользователя функция оператора ещё не включена;
 - информация о принадлежности к другим группам;

- если пользователь включён только в текущую группу, должно выводиться «Нет прочих групп»;
- приоритет пользователя в группе (чем меньше число в поле, тем выше приоритет пользователя при распределении вызовов внутри группы);

Рядом с каждым пользователем размещён чек-бокс.

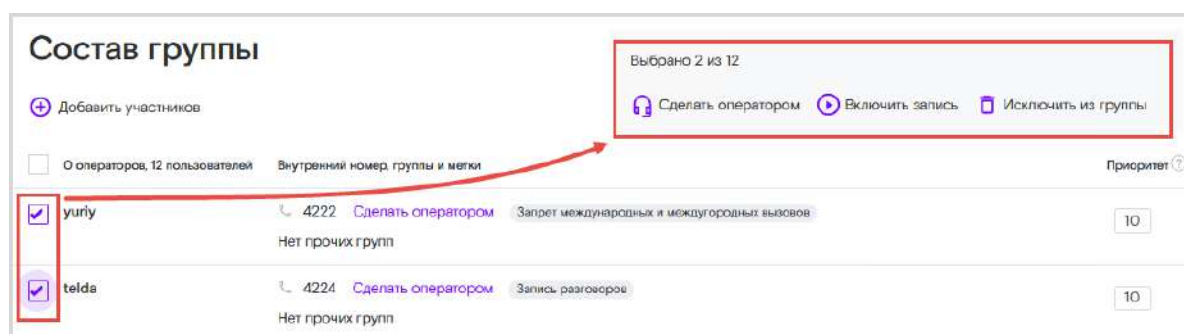
Над списком участников группы:

- размещен чек-бокс, позволяющий отметить или снять выделение сразу для всех участников;
- выводится информация:
 - о количестве обычных пользователей;
 - о количестве операторов.

Выделите одного или нескольких пользователей – над списком участников группы отобразится блок групповых операций.

С помощью инструментов на блоке групповых операций вы можете:

- сделать выделенных пользователей операторами контакт-центра;
- включить для выбранных пользователей запись разговоров;
- исключить выделенных пользователей из группы.



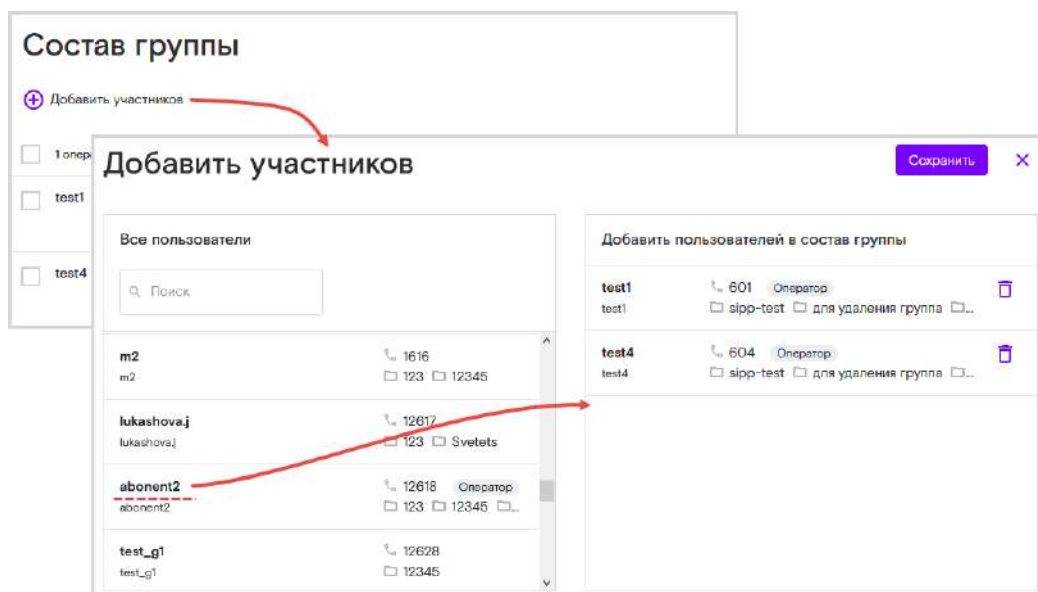
Добавить участников в группу

Добавить в группу участников возможно двумя способами:

- через групповые операции на странице со списком пользователей домена (см. подраздел «[Список пользователей](#)»);
- на вкладке «Основное» страницы настроек группы.

Чтобы добавить участников состав группы на странице на странице настроек группы:

1. Нажмите «+Добавить участников» на вкладке «Основное» странице группы откроется модальное окно добавления участников:
 - в списке справа перечислены пользователи домена, которые ещё не являются участниками группы;
 - в списке справа – пользователи, которые в группе уже состоят.
2. Чтобы перенести пользователя из левого списка в правый:
 - Найдите в списке слева нужного пользователя.
 - Щёлкните мышкой по его имени;
 - Нажмите «Сохранить».



Задать приоритет пользователям группы

Система позволяет задать порядок распределения вызовов среди участников группы. Для этого каждому пользователю в группе нужно назначить приоритет – чем меньше числовое значение, тем выше приоритет пользователя и тем чаще система будет назначать на него вызовы.

Например:

в группе есть два свободных оператора: у одного из них приоритет 10, а у другого – 20; вызов, поступивший на группу, сначала будет распределен на оператора со статусом 10.

Если для нескольких пользователей установлен одинаковый приоритет, вызов на их контактные номера поступит одновременно.

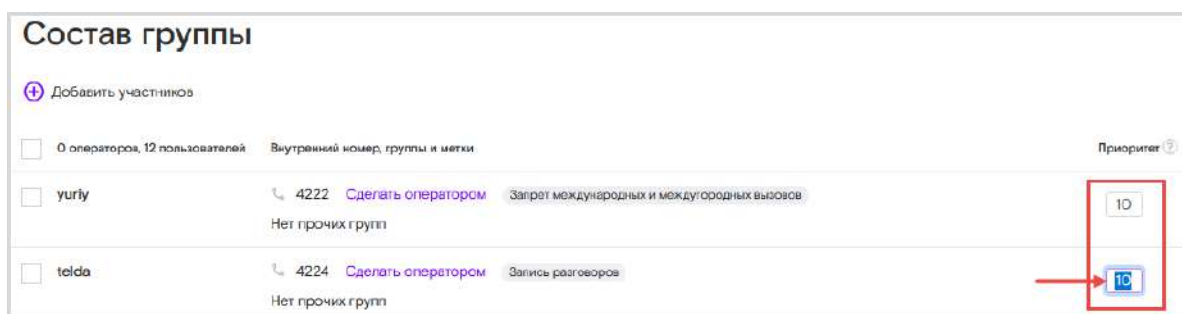
Чтобы указать приоритет для пользователей группы:

1. Перейдите на страницу настроек группы.
2. Выберите вкладку «Основное».

Приоритет участников группы отражен в одноименном столбце.

По умолчанию все пользователи имеют одинаковый приоритет.

3. Чтобы изменить значение приоритета для пользователя, щелкните мышкой по цифре в столбце «Приоритет» и введите новое значение.




Важно

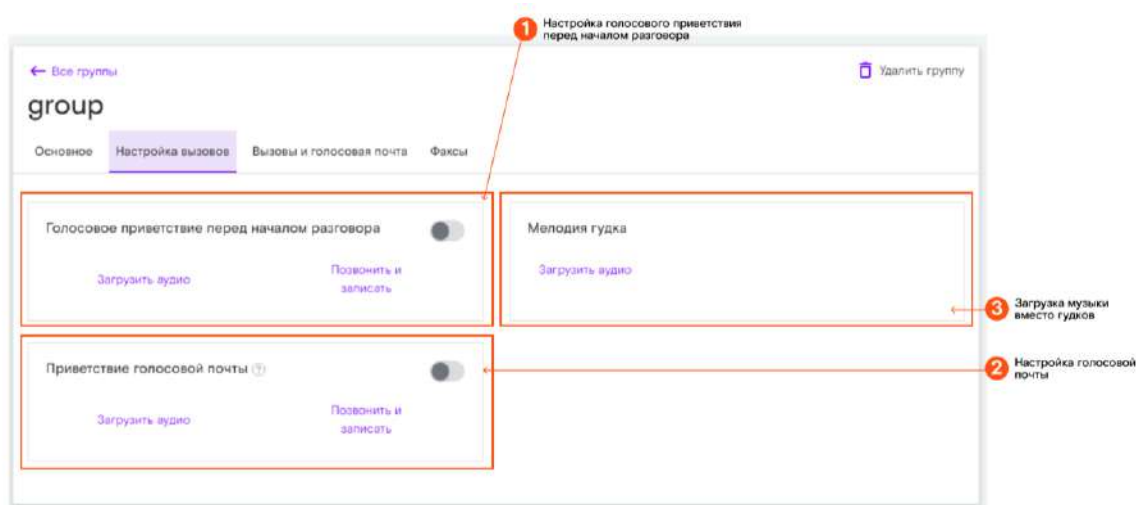
1. Настроить приоритет пользователей возможно только для групп со следующими алгоритмами распределения вызовов:
 - случайный
 - наиболее свободный
 - наименее занятый.
2. При поступлении вызова сначала происходит отбор пользователей по приоритету, затем, если пользователь с наивысшим приоритетом занят, обрабатывает алгоритм распределения.

Удалить участников из группы

Удалить пользователя из группы возможно одним из способов:

- через групповые операции на вкладке «Основное» страницы группы (см. выше);
- удалить группу из списка групп пользователя, на странице настроек конкретного пользователя (подробнее см. в подразделе «[Страница пользователя](#)»);
- на модальном окне добавления участников (см. выше) нажать  в строке пользователя в списке слева (чтобы удаление вступило в силу, нажмите «Сохранить» на модальном окне).

8.1.2. Настройки вызовов



На вкладке «Настройка вызовов» доступны следующие возможности:

- 1 **Настройка голосового приветствия перед началом разговора**
Чтобы установить голосовое приветствие, которое будет слышать вызывающий абонент до переадресации вызова на группу, вы можете:
 - загрузить свой аудиофайл с приветствием, для этого:
 - нажмите «Загрузить аудио»;
 - выберите mp3- или wav-файл с приветствием со своего компьютера;
 - записать новое приветствие по звонку, для этого:

- нажмите «Позвонить и записать»;
- дождитесь вызова;
- продиктуйте приветствие.

2 Настройка голосовой почты

Входящий вызов будет направлен на голосовую почту, если контактные номера группы недоступны или не задан алгоритм распределения вызовов.

На странице «Настройка вызовов» вы можете установить приветствие голосовой почты одним из способов:

- включить и отключить приветствие голосовой почты;
- загрузить свой аудиофайл с приветствием в формате mp3 или wav;
- записать новое приветствие по звонку.

3 Загрузка музыки вместо гудков

На области «Мелодия гудка» возможно загрузить mp3- или wav-файл с музыкой, которая будет играть абоненту во время ожидания ответа операторов группы.

8.1.3. Вызовы и голосовая почта

Вкладка «Вызовы и голосовая почта» содержит журнал всех вызовов и сообщений голосовой почты группы обработки вызовов.

← Все группы Удалить группу

Группа1

Основное **Настройка вызовов** Вызовы и голосовая почта Факсы

Период - с: Период - до: Поиск: Тип вызова: Показать













За сегодня За 7 дней За 30 дней За 45 дней

Статистика: 27 вызовов

| Дата и время | От кого | Тип | Кому | Продолжительность |
|-------------------|----------------------------|-----|----------------------------|-------------------|
| 23.04.21 10:50 | 79914433888 79914433888 | | 74959263333 74959263333 | 1 мин. 29 сек. |
| 23.04.21 10:47 | 79914433888 79914433888 | | 74959263333 74959263333 | 1 мин. 13 сек. |
| 22.04.21 17:14 | 79150771175 79150771175 | | 74959263333 74959263333 | 16 сек. |
| 16.04.21 14:40 | Иван Иванович user2 | | Группа2* 4321 | 6 сек. |

О каждом вызове в журнале указана следующая информация:

- дата и время начала вызова;
- номер вызывающего абонента (если номер занесён в адресную книгу – отображаются данные контакта);
- направление и результат вызова единой иконкой:

-  – входящий успешный;
-  – входящий пропущенный;
-  – исходящий успешный;
-  – исходящий внутренний успешный;
-  – исходящий неуспешный;
-  – исходящий внутренний неуспешный;
-  – исходящий, перенаправленный;
-  – переведенный;
-  – групповой;
-  – групповой пропущенный;
-  – конференция;
-  – голосовая почта.

- номер вызываемого абонента (если номер есть в адресной книге – отображаются данные контакта);
- продолжительность разговора;
- кнопки для прослушивания или загрузки записи разговора.

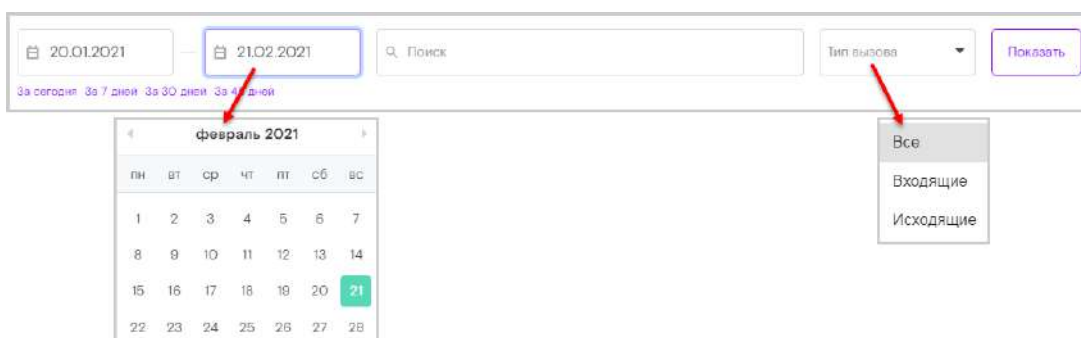
Строка итогов над таблицей показывает общее количество вызовов в журнале или количество вызовов, соответствующее критериям фильтрации.

Фильтрация и поиск в журнале вызовов

По умолчанию в журнале показаны все вызовы группы. Записи автоматически «догружаются» при прокрутке страницы.

Если нужно, отфильтруйте записи журнала вызовов:

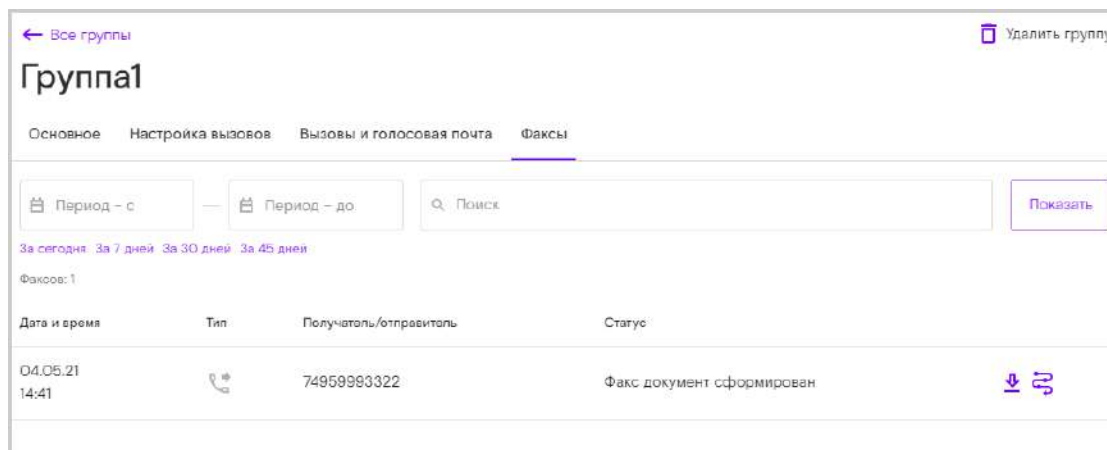
- по периоду: произвольный период, за сегодня, за 7 дней, за 30 дней, за 45 дней;
- по типу вызовов: все, входящие, исходящие.





На странице доступен поиск по номеру и отображаемому имени собеседника.

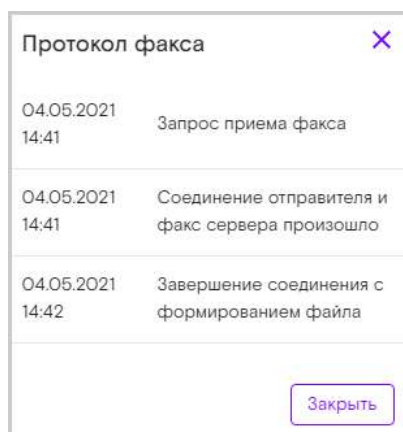
8.1.4. Факсы

На вкладке «Факсы» доступен список входящих факсов группы.



О факсе в таблице указана следующая информация:

- дата и время получения или отправки факса;
- тип факса;
- номер получателя или отправителя;
- его статус;
- ссылка для загрузки факса ;
- ссылка на протокол факса ;
- по нажатию на ссылку открывается модельное окно с протоколом;
- протокол содержит последовательность действий системы и событий, возникших при обработке факса.



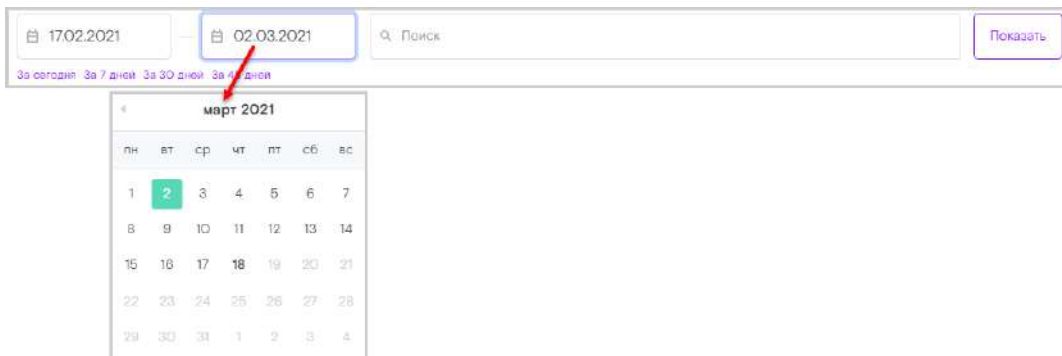
Строка итогов над таблицей показывает общее количество факсов в списке или количество факсов, соответствующее критериям фильтрации.

Фильтровать список факсов

По умолчанию на странице показаны все факсы пользователя. Записи автоматически «догружаются» при прокрутке страницы.

Если нужно, отфильтруйте список факсов:

- по периоду: произвольный период, за сегодня, за 7 дней, за 30 дней, за 45 дней;



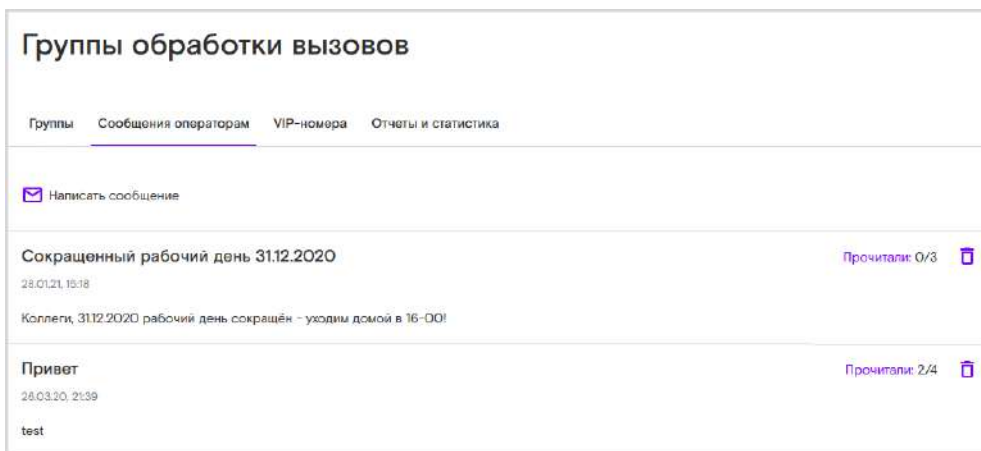
На странице доступен поиск по номеру и отображаемому имени получателя или отправителя.

8.2. Сообщения операторам

Примечание: Настройки, описанные в этом разделе, актуальны для приложения «Телефон. Ростелеком».

Через веб-интерфейс управления доменом возможно отправить сообщения операторам контакт-центра.

Сообщение можно отправить отдельным сотрудникам или группе. Операторы увидят сообщение в интерфейсе программного телефона и подтвердят его прочтение вводом своего пароля.



Вкладка «Сообщения операторам» содержит список хранящихся в системе сообщений операторам контакт-центра.

О каждом сообщении в списке отображается следующая информация:

- заголовок сообщения;
- дата и время создания сообщения;
- текст сообщения;
- индикатор ознакомления (сколько получателей из назначенных прочитали сообщение);
- ссылка на отчет о прочтении (ссылка «Прочитали»).
по нажатию открываться модальное окно с отчетом о прочтении сообщения;
отчет содержит:
 - список пользователей, прочитавших сообщение;
 - список тех, кто сообщение не прочитал;



- кнопка для удаления сообщения.


Создать сообщение

Чтобы создать новое сообщение для операторов домена:

1. Нажмите кнопку «Новое сообщение».
2. В открывшемся окне заполните данные сообщения:
 - введите заголовок сообщения;
 - введите текст;
 - из выпадающего списка «Группа получателей» выберите одну или несколько групп.
3. Нажмите «Сохранить».

Примечание: Если для рассылки будет выбрана группа, в которой нет ни одного оператора, система выдаст соответствующее сообщение и не даст отправить сообщение.

Удалить сообщение

Чтобы удалить сообщение из списка рассылок, нажмите  в его строке. Подтвердите удаление.

8.3. VIP-номера

Примечание: Настройки, описанные в этом разделе, актуальны для приложения «Телефон. Ростелеком».

На вкладке «VIP-номера» возможно задать список привилегированных клиентов, чьи вызовы будут иметь приоритет при обслуживании голосовых очередей.

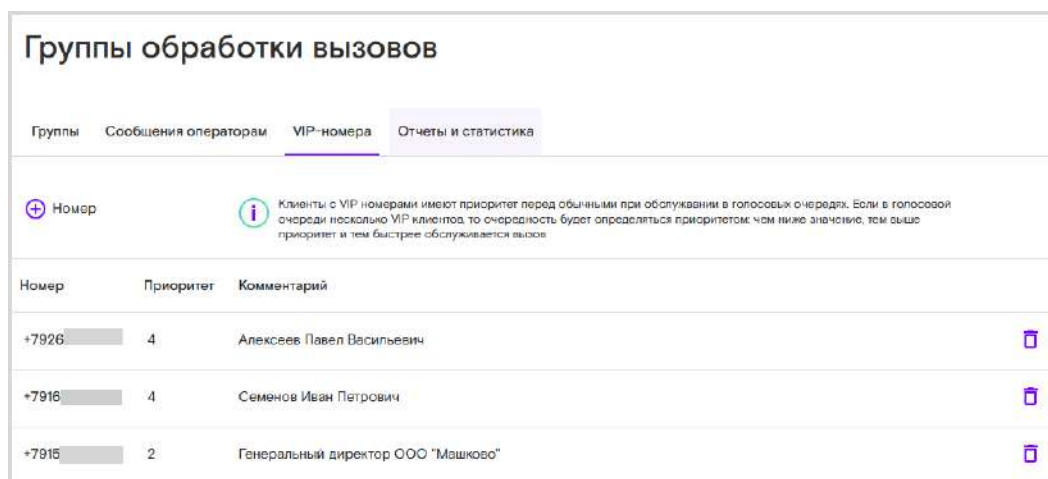


Рис. 8.9. Вкладка «VIP-номера»

О каждом номере в списке отображается следующая информация:

- номер телефона;
- значение приоритета номера;
- комментарий.

Примечание: Первым при обслуживании голосовой очереди будет принят вызов с номера, для которого указано минимальное значением в поле «Приоритет».

Добавить VIP-номер

Чтобы добавить номер в Список VIP:

1. Нажмите «+Номер».
2. В открывшемся окне укажите данные:
 - номер;
 - приоритет;
 - комментарий.

VIP-номер Сохранить X

Номер* Приоритет*

Комментарий

3. Нажмите «Сохранить».

Редактировать номер


Чтобы изменить параметры номера из списка VIP:

1. Нажмите на номер – откроется модальное окно редактирования.
2. Здесь, если нужно, измените:
 - номер;

- приоритет;
- комментарий.

3. Нажмите «Сохранить».

Удалить номер

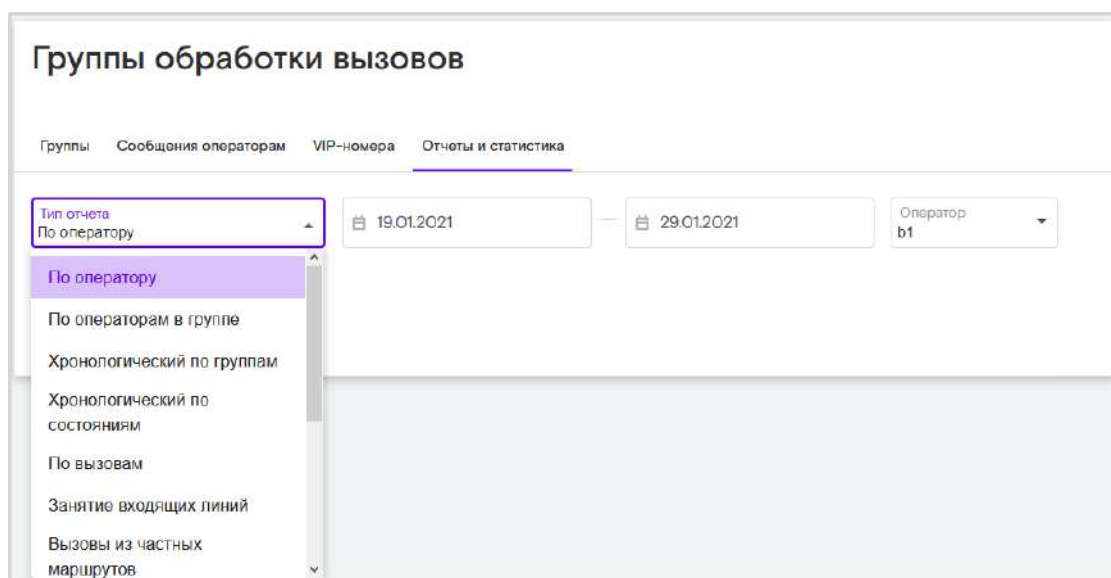
Чтобы удалить номер из списка VIP, нажмите  в его строке. Подтвердите удаление.

8.4. Отчёты и статистика

На вкладке «Отчеты» можно просмотреть статистику обслуживания вызовов операторами контакт-центра.

Чтобы сформировать отчет:

1. Выберите тип отчета.
2. Укажите предложенные параметры – имя оператора, название группы, период и др.
3. Нажмите «Показать».



Группы обработки вызовов

Группы Сообщения операторам VIP-номера **Отчеты и статистика**

Тип отчета
По оператору

19.01.2021 — 29.01.2021

Оператор
b1

- По оператору
- По операторам в группе
- Хронологический по группам
- Хронологический по состояниям
- По вызовам
- Занятие входящих линий
- Вызовы из частных маршрутов

Отчеты по оператору

Отчет по оператору показывает статистику вызовов для выбранного оператора.

Чтобы сформировать отчет:

1. Выберите соответствующий тип отчетов.
2. Выберите период отчета.
3. Выберите имя оператора из выпадающего списка.
4. Нажмите «Показать».

Группы обработки вызовов

Группы | Сообщения операторам | VIP-номера | Отчеты и статистика | Статистика реального времени

Тип отчета: По оператору | Период: 01.03.2021 - 06.05.2021 | Оператор: Оператор1 | Показать

За сегодня | За 7 дней | За 30 дней | За 45 дней

| Группы операторов | Число принятых вызовов | Число потерянных вызовов | Общее время разговоров | Среднее время разговоров | Среднее время реакции на вызов |
|-------------------|------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Группа1 | 0 | 3 (100%) | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| Группа2 | 11 | 0 (0%) | 00:02:50 | 00:00:15 | 00:00:05 |
| Итого | 11 | 3 (21.4%) | 00:02:50 | 00:00:15 | 00:00:05 |

1. В первом столбце указаны группы, в которые входит оператор.
2. Для группы отображается:
 - число вызовов, принятых оператором;
 - число потерянных вызовов;
 - общее время разговоров;
 - среднее время разговоров;
 - среднее время реакции на вызов – время с момента распределения вызова на оператора до поднятия оператором трубки.
3. Строка «Итого» содержит суммарные значения параметров по всем группам.

Отчеты по операторам в группе

Отчет по операторам в группе содержит статистику вызовов для операторов выбранной группы. Чтобы сформировать отчет:

1. Выберите соответствующий тип отчетов.
2. Выберите период отчета.
3. Выберите группу, по которой хотите получить данные.
4. Нажмите «Показать».

Группы обработки вызовов

Группы | Сообщения операторам | VIP-номера | Отчеты и статистика | Статистика реального времени

Тип отчета: По операторам в группе | Период: 01.03.2021 - 01.05.2021 | Группа: Группа1 | Показать

За сегодня | За 7 дней | За 30 дней | За 45 дней

| Группы операторов | Число принятых вызовов | Число потерянных вызовов | Общее время разговоров | Среднее время разговоров | Среднее время реакции на вызов |
|-------------------|------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Оператор1 | 9 | 2 (18.2%) | 00:01:22 | 00:00:09 | 00:00:06 |
| Оператор2 | 1 | 0 (0%) | 00:00:04 | 00:00:04 | 00:00:03 |
| Итого | 10 | 2 (16.7%) | 00:01:26 | 00:00:09 | 00:00:05 |

1. В первом столбце отчета перечислены операторы, входящие в указанную группу.
2. В строках таблицы для оператора показаны:
 - количество принятых вызовов;

- количество потерянных вызовов;
- общее время разговоров;
- среднее время разговоров;
- среднее время реакции на вызов – время с момента распределения вызова на оператора до поднятия оператором трубки.

3. В строке «Итого» показаны суммарные значения параметров для операторов группы.

Отчет хронологический по группам

Хронологический отчет по группам позволяет увидеть статистику по одной или нескольким группам в разрезе выбранного параметра:

- число вызовов;
- среднее время разговора;
- среднее время реакции;
- среднее время до потери вызова;
- среднее время до приема вызова;
- уровень обслуживания.

Данные выводятся за период времени, разделенный на интервалы (15, 30, 60 минут).

Чтобы сформировать отчет:

1. Выберите соответствующий тип отчетов.
2. Выберите период отчета.
3. Выберите одну или несколько групп, по которым нужно получить данные.
4. Укажите интервал.
5. Выберите параметр отчета.
6. Нажмите «Показать».

Группы обработки вызовов

Группы Сообщения операторам VIP-номера Отчеты и статистика Статистика реального времени

Тип отчета: Хронологический по группам Период: 01.03.2021 – 01.05.2021 Группы: X Интервал разбиения: 15 мин

Параметр: Число вызовов [Показать](#)

За сегодня За 7 дней За 30 дней За 45 дней

| Время | Группа | | Итого | | Общая сумма |
|---------------------|------------|----------|------------|----------|-------------|
| | Потерянные | Успешные | Потерянные | Успешные | |
| 00:00:00 – 00:15:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 00:15:00 – 00:30:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 00:30:00 – 00:45:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 00:45:00 – 01:00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

1. В первом столбце показаны интервалы разбиения.
2. Для интервала показаны данные групп в соответствии с выбранным параметром.

3. Последний столбец содержит суммарные значения параметров за каждый интервал.
4. В последней строке показаны суммарные значения параметров для каждой группы.

Отчет хронологический по состояниям

Хронологический отчет по состояниям показывает, в каком состоянии («Вызывается», «Ожидает звонка», «Отошел» и т.п.) и как долго находилось рабочее место оператора в указанный период времени.

Чтобы сформировать отчет:

1. Выберите соответствующий тип отчетов.
2. Укажите период отчета.
3. Выберите имя оператора из выпадающего списка.
4. Нажмите «Показать».

Группы обработки вызовов

Группы Сообщения операторам VIP-номера **Отчеты и статистика** Статистика реального времени

Тип отчета: Хронологический по состояниям
 Период: 01.03.2021 — 01.05.2021
 Оператор: Оператор1
 Показать

За сегодня За 7 дней За 30 дней За 45 дней

| Состояние | Начало интервала | Конец интервала | Продолжительность |
|----------------|---------------------|---------------------|-------------------|
| Не в сети | 24.03.2021 17:49:15 | 29.03.2021 13:32:08 | 115:42:53 |
| Ожидает звонка | 29.03.2021 13:32:08 | 29.03.2021 13:34:11 | 00:02:03 |
| Не в сети | 29.03.2021 13:34:11 | 29.03.2021 13:34:14 | 00:00:03 |
| Ожидает звонка | 29.03.2021 13:34:14 | 29.03.2021 13:36:31 | 00:02:17 |

1. В первом столбце записано состояние рабочего места оператора.
2. Для состояния показаны данные:
 - время и дата начала и конца интервала, когда рабочее место находилось в этом состоянии;
 - продолжительность нахождения в указанном состоянии.

Отчеты по вызовам

Отчет по вызовам содержит статистику входящих вызовов за выбранный период времени. Чтобы сформировать отчет:

1. Выберите соответствующий тип отчетов.
2. Укажите период отчета.
3. Чтобы получить статистику вызовов с определенного номера, укажите его в поле «Номер».
4. Нажмите «Показать».

Группы обработки вызовов

Группы Сообщения операторам VIP-номера **Отчеты и статистика** Статистика реального времени

Тип отчета: По вызовам 01.03.2021 01.05.2021 Номер: **Показать**

За сегодня За 7 дней За 30 дней За 45 дней

| Номер телефона | Время звонка | Статус звонка | Время ожидания | Время разговора | Группа | Оператор |
|-------------------|---------------------|---------------------|----------------|-----------------|---------|-----------|
| +7 (499) 000-0000 | 29.03.2021 12:33:12 | Не дождался | 00:00:00 | 00:00:00 | Группа1 | -- |
| user2 | 29.03.2021 15:36:37 | Завершен оператором | 00:00:04 | 00:00:04 | Группа2 | Оператор2 |

- Первый столбец содержит номера телефонов, с которых поступили вызовы.
- Для вызова указаны данные:
 - время звонка;
 - статус звонка («Не дождался», «Завершен абонентом»);
 - время ожидания ответа;
 - время разговора;
 - группа, на которую распределился вызов;
 - имя оператора, который ответил на вызов.

Отчеты о занятости входящих линий

Такой тип отчетов показывает статистику максимальной нагрузки на выбранные входящие линии (максимальное количество вызовов, одновременно поступивших на линию).

Чтобы сформировать отчет о занятости входящей линии:

- Выберите соответствующий тип отчета.
- Укажите период времени, за который нужно получить статистику.
- Выберите одну или несколько входящих линий.
- Укажите интервалы по дням или по часам.
- Нажмите «Показать».

Группы обработки вызовов

Группы Сообщения операторам VIP-номера **Отчеты и статистика** Статистика реального времени

Тип отчета: Занятие входящих линий 01.03.2021 05.05.2021 ip:74961234455@111.222.33.44 X Интервалы: По часам

Показать

За сегодня За 7 дней За 30 дней За 45 дней

| № интервала | Начало интервала | Конец интервала | Максимальное число одновременно занятых линий |
|-------------|---------------------|---------------------|---|
| 0 | 01.03.2021 09:00:00 | 01.03.2021 10:00:00 | 0 |
| 1 | 01.03.2021 10:00:00 | 01.03.2021 11:00:00 | 0 |
| 2 | 01.03.2021 11:00:00 | 01.03.2021 12:00:00 | 0 |

Отчет содержит:

1. № интервала;
2. дату и время начала и конца интервала;
3. максимальную нагрузку на линию в течение интервала;

Последняя строка таблицы показывает максимальное значение нагрузки из всех интервалов.

Выберите при формировании отчета несколько линий, чтобы увидеть максимальное количество вызовов среди всех линий (вызовы не суммируются).

Вызовы из частных маршрутов

Такой тип отчетов показывает статистику по вызовам из частных маршрутов (подробно рассказано в подразделе «Номера и маршрутизация» – [«Частные маршруты»](#)) за выбранный период.

Чтобы сформировать отчет по вызовам из частных маршрутов:

1. Выберите соответствующий тип отчета.
2. Укажите период времени, за который нужно получить статистику.
3. Укажите интервал разбиения: по дням или по часам.
4. Нажмите «Показать».

| Начало интервала | Конец интервала | Число соединений | Общее число соединений |
|------------------|-----------------|------------------|------------------------|
| Всего вызовов | | 0 | |

Отчет содержит:

1. дату и время начала и конца интервала;
2. число соединений в течение интервала;

Последняя строка таблицы показывает общее количество вызовов за указанный период.

Прогноз количества операторов

Отчет показывает количество операторов, которое нужно чтобы ответить на поступивший на группу вызов в течение указанного времени ожидания.

Чтобы получить прогноз:

1. Выберите соответствующий тип отчетов.
2. Укажите период отчета.
3. Выберите группу.
4. Укажите интервал ожидания.
5. Нажмите «Показать».

Группы обработки вызовов

Группы Сообщения операторам VIP-номера Отчеты и статистика Статистика реального времени

Тип отчета
Прогноз количества операторов

01.03.2021 — 06.05.2021

Группа: X X

Время ожидания (сек.) 15

[Показать](#)

За сегодня За 7 дней За 30 дней За 45 дней

| Количество операторов | Вероятность соединения с оператором без постановки в очередь | Среднее время ожидания клиента в очереди | Средняя длина очереди | Уровень обслуживания | Интенсивность нагрузки на оператора |
|-----------------------|--|--|-----------------------|----------------------|-------------------------------------|
| 1 | 98 | 1 | 0 | 99 | 2 |

Отчет содержит:

1. прогнозируемое количество операторов;
2. вероятность соединения с оператором без постановки в очередь;
3. среднее время ожидания в очереди;
4. среднюю длину очереди;
5. уровень обслуживания;
6. интенсивность нагрузки на оператора.

Отчеты по темам соединений

Отчет показывает количество вызовов по каждой из заданных в группе тем.

Чтобы сформировать отчет:

1. Выберите соответствующий тип отчетов.
2. Укажите период отчета.
3. Выберите группу.
4. Нажмите «Показать».

Группы обработки вызовов

Группы Сообщения операторам VIP-номера Отчеты и статистика Статистика реального времени

Тип отчета
По темам соединений

01.03.2021 — 01.05.2021

Группа: Группа1

[Показать](#)

За сегодня За 7 дней За 30 дней За 45 дней

| Темы соединений | Число соединений |
|-----------------|------------------|
| <Тема1> | 10 |
| Итого | 10 |

1. В первом столбце показаны темы вызовов, определенные для группы в настройках call-центра.
2. Для темы указано количество звонков, поступивших в заданный период времени.
3. В последней строке таблицы «Итого» отображается общее количество вызовов, поступивших на группу за указанный период времени.

Отчет сравнительный по группам

Отчет сравнительный по группам показывает статистику по группам в зависимости от указанного значения параметра QoS (quality of service; качество обслуживания).

Чтобы сформировать отчет:

1. Выберите соответствующий тип отчетов.
2. Укажите период отчета.
3. Выберите группы.
4. Выберите время QoS.
5. Нажмите «Показать».

Группы обработки вызовов

Группы Сообщения операторам VIP-номера **Отчеты и статистика** Статистика реального времени

Тип отчета: Сравнительный по группам 01.03.2021 - 01.05.2021 Группы: [X] [X] [X] Время QoS: 10 **Показать**

За сегодня За 7 дней За 30 дней За 45 дней

| Группы операторов | Число поступивших вызовов | Число потерянных вызовов | Общее время разговоров | Среднее время разговоров | Среднее время реакции на вызов | Мак. длина очереди | Среднее время ожидания до потери вызова | Максимальное время ожидания до потери вызова | Уровень обслуживания |
|-------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------|---|--|----------------------|
| Группа2 | 20 | 10 (50%) | 00:01:28 | 00:00:09 | 00:00:05 | 1 | 00:00:07 | 00:00:21 | 40% |
| Группа1 | 6 | 3 (50%) | 00:01:43 | 00:00:34 | 00:00:02 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 50% |
| Итого | 26 | 13 (50%) | 00:03:09 | 00:00:15 | 00:00:05 | 1 | 00:00:05 | 00:00:21 | 42% |

1. В первом столбце отчета указаны группы операторов, параметры которых сравниваются.
2. Для каждой группы отображаются показатели:
 - число принятых вызовов;
 - число потерянных вызовов;
 - общее время разговоров;
 - среднее время разговоров;
 - среднее время реакции на вызов;
 - максимальная длина очереди;
 - среднее время ожидания до потери вызова;
 - максимальное время ожидания до потери вызова;
 - уровень обслуживания.
3. В строке «Итого» показаны суммарные значения по всем параметрам групп.

Отчет по сменам оператора

Отчет содержит статистику по работе выбранного оператора в течение рабочих смен за период времени:

- информацию о вызовах:
 - сколько принято;
 - сколько пропущено;
 - длительность разговоров и др.;
 - данные о времени нахождения рабочего места оператора в разных состояниях.

Чтобы сформировать отчет:

1. Выберите соответствующий тип отчетов.
2. Укажите период отчета.
3. Выберите из выпадающего списка имя оператора.
4. Нажмите «Показать».

Группы обработки вызовов

Группы Сообщения операторам VIP-номера Отчеты и статистика Статистика реального времени

Тип отчета: По сменам оператора 01.03.2021 - 01.05.2021 Оператор: user2 **Показать**

За сегодня За 7 дней За 30 дней За 45 дней

| № | Начало смены | Конец смены | Длительность смены | Всего вызовов за смену | Принято вызовов | Пропущено вызовов | Суммарная длительность разговоров | Средняя длительность разговоров | Среднее время реакции на вызов | Ожидает звонка | Вызывается | Входящий вызов | Исходящий вызов |
|---|------------------------|------------------------|--------------------|------------------------|-----------------|-------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------|----------------|----------------|-----------------|
| 0 | 29.03.2021 13:34:14 | 24.03.2021 17:48:16 | 115:44:59 | 0 | 0 | 0 0% | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:02:03 0.03% | 00:00:00 0% | 00:00:00 0% | 00:00:00 0% |
| 1 | 29.03.2021 13:36:33 | 29.03.2021 13:34:11 | 00:02:22 | 0 | 0 | 0 0% | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:02:17 98.48% | 00:00:00 0% | 00:00:00 0% | 00:00:00 0% |
| 2 | 29.03.2021 13:38:27 | 29.03.2021 13:36:31 | 00:01:56 | 0 | 0 | 0 0% | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:01:50 94.83% | 00:00:00 0% | 00:00:00 0% | 00:00:00 0% |

В отчете указаны:

1. № смены;
2. дата и время начала и конца смены;
3. длительность смены;
для смены отображаются данные:
 - количество принятых и пропущенных вызовов;
 - суммарная длительность разговоров;
 - средняя длительность разговоров;
 - среднее время реакции на вызов;
 - время нахождения рабочего места оператора в состояниях:
 - «Ожидает звонок»;
 - «Вызывается»;
 - длительность всех входящих вызовов;
 - длительность всех исходящих вызовов;
 - суммарная длительность разговоров во время исходящей кампании.
4. строка «Итого» содержит суммарные значения некоторых параметров.

Сводный отчет по состояниям

Сводный отчет по состояниям содержит данные о времени нахождения рабочих мест операторов в определенном состоянии:

1. «Ожидает звонок»;
2. «Вызывается»;
3. «Входящий вызов»;

4. «Исходящий вызов»;
5. «Поствызывная обработка»;
6. «В перерыве»;
7. «Отошел»;
8. «Исходящая кампания»;
9. «Не в сети».

Чтобы сформировать отчет:

1. Выберите соответствующий тип отчетов.
2. Укажите период отчета.
3. Выберите имя оператора.
4. Нажмите «Показать».

Группы обработки вызовов

Группы Сообщения операторам VIP-номера **Отчеты и статистика** Статистика реального времени

Тип отчета: Сводный по состояниям Период: 01.03.2021 — 01.05.2021 Операторы: user2, user1 Показать

За сегодня За 7 дней За 30 дней За 45 дней

| Оператор | Ожидает звонок | Вызывается | Входящий вызов | Исходящий вызов | Поствызывная обработка | В перерыве | Отошел | Исходящая кампания | Не в сети | Нет данных |
|-----------|-------------------|----------------|----------------|-------------------|------------------------|----------------|-------------------|--------------------|----------------------|---------------------|
| Оператор1 | 24:48:24 1.69% | 00:00:19 0% | 00:00:00 0% | 00:06:09 0.01% | 00:00:00 0% | 00:00:00 0% | 00:01:39 0% | 00:00:00 0% | 1074:40:13 73.41% | 364:23:16 24.89% |
| Оператор2 | 43:46:50 2.98% | 00:02:44 0% | 00:00:53 0% | 00:08:19 0.01% | 00:04:22 0% | 00:02:17 0% | 01:56:00 0.13% | 00:00:26 0% | 813:31:56 55.57% | 604:24:14 41.28% |

1. Первый столбец отчета содержит имя оператора.
2. Для оператора показаны данные по нахождению рабочего места оператора в определенном состоянии:
 - время в формате ЧЧ:ММ:СС;
 - время в процентном отношении к общему времени работы за указанный период.

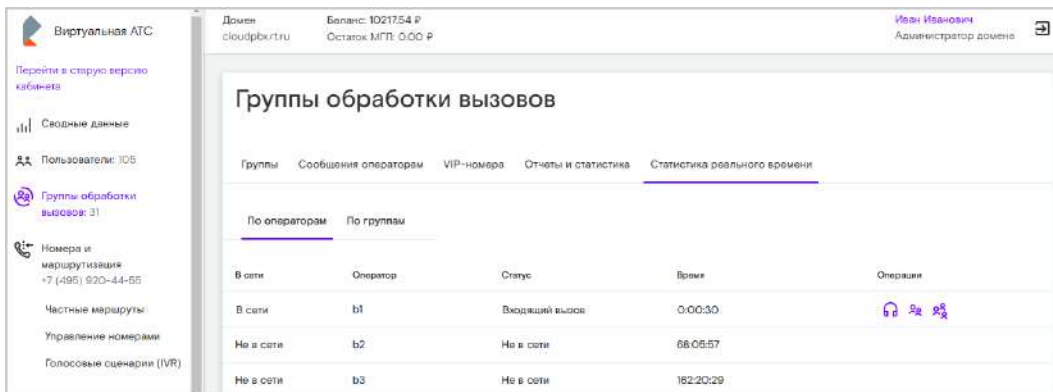
8.5. Статистика реального времени

8.5.1. По операторам

В подразделе «Статистика реального времени» на вкладке «По операторам» можно просмотреть список операторов домена с указанием информации на текущий момент:

1. статус активности оператора
 - «В сети»
 - «Не в сети»;
2. имя;
3. текущий статус:

- «Ожидает звонок»;
 - «Вызывается»;
 - «В перерыве» и др.;
4. время нахождения в текущем статусе;
 5. доступные операции.






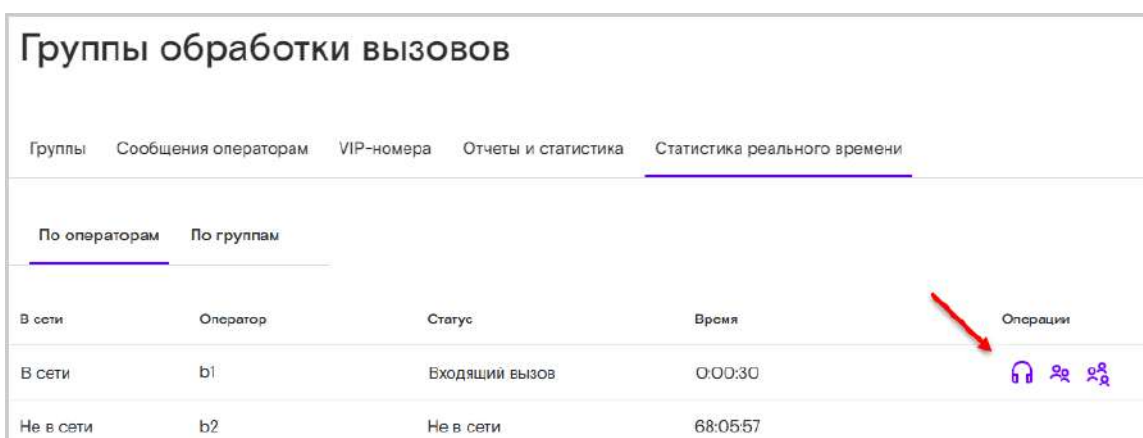
Участие в разговоре оператора

Примечание: Участие в разговоре оператора доступно:

1. пользователям с правами администратора домена;
2. только для входящих вызовов.

Во время разговора оператора можно вмешаться в его разговор. Для этого:

1. Выберите оператора со статусом «Вызывается».
2. Кликните по одной из иконок:
 -  **подключиться** – оператор и внешний абонент не заметят супервизора;
 -  **помощь** – супервизор может что-то говорить оператору, внешний абонент этого не услышит;
 -  **конференция** – супервизор вмешивается в разговор, его услышит и оператор, и внешний абонент.



3. После нажатия на иконку вам поступит входящий вызов для подключения к разговору.

8.5.2. По группам

В подразделе «Статистика реального времени» на вкладке «По группам» можно просмотреть список групп с указанием информации на текущий момент:

1. **Очередь** – количество внешних абонентов, ожидающих ответа от оператора группы;
2. **На работе** – количество операторов в группе со статусом «В сети»;
3. **Ожидает звонок** – количество операторов в группе со статусом «Ожидаю звонок»;
4. **Вх. вызов** – количество операторов, обслуживающих входящий вызов;
5. **Исх. вызов** – количество операторов, обслуживающих исходящий вызов;
6. **Поствыз. обр.** – количество операторов, которые обрабатывают вызов после разговора с абонентом;
7. **Перерыв** – количество операторов в группе со статусом «Технический перерыв»;
8. **Отошел** – количество операторов в группе со статусом «Нет на месте» на данный момент;
9. **Исх. кампания** – количество операторов, совершающих/обрабатывающих вызовы исходящей кампании.

Виртуальная АТС

Домен: cloudpbxrt.ru | Баланс: 1021754 Р | Счетчик МПЭ: 0,00 Р

Иван Иванович | Администратор домена

Перейти в старую версию кабинета

Свои данные

Пользователи: 105

Группы обработки вызовов: 31

Номера и маршрутизация: +7 (495) 920-44-55

Частные маршруты

Управление номерами

Голосовые сценарии (IVR)

Группы обработки вызовов

Группы | Сообщения операторам | VIP-номера | Отчеты и статистика | **Статистика реального времени**

По операторам | **По группам**

| Группа | Очередь | На работе | Ожидает звонок | Вх. вызов | Исх. вызов | Поствыз. обр. | Перерыв | Отошел | Исх. кампания |
|---------|---------|-----------|----------------|-----------|------------|---------------|---------|--------|---------------|
| Mobile | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| group | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| group 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

9. Номера и маршрутизация

Раздел «Номера и маршрутизация» содержит:

- инструменты для управления маршрутизацией входящих вызовов для номеров телефонных линий домена (см. подраздел «[Маршрутизация](#)»);
- инструменты для управления частными маршрутами (см. подраздел «[Частные маршруты](#)»);
- инструменты для управления номерами (см. подраздел «[Управление номерами](#)»);
- инструменты для управления голосовыми сценариями IVR (см. подраздел «[Голосовые сценарии](#)»).

Обратите внимание, что в боковом меню раздела «Номера и маршрутизация» указан номер, который выбран в качестве номера для исходящих вызовов в домене.

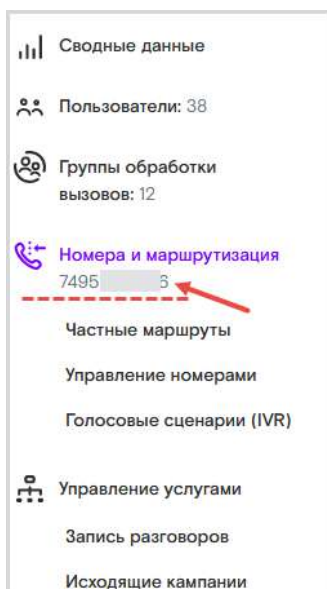


Рис. 9.1. Боковое меню раздела «Номера и маршрутизация»

Номер для исходящих вызовов, который будет использован на уровне домена, можно установить в разделе ЛК «Администрирование и настройка виртуальной АТС» → вкладка «Общие настройки» (подробнее об этих настройках рассказано в подразделе «Администрирование и настройка виртуальной АТС → [Общие настройки](#)» данного справочника).

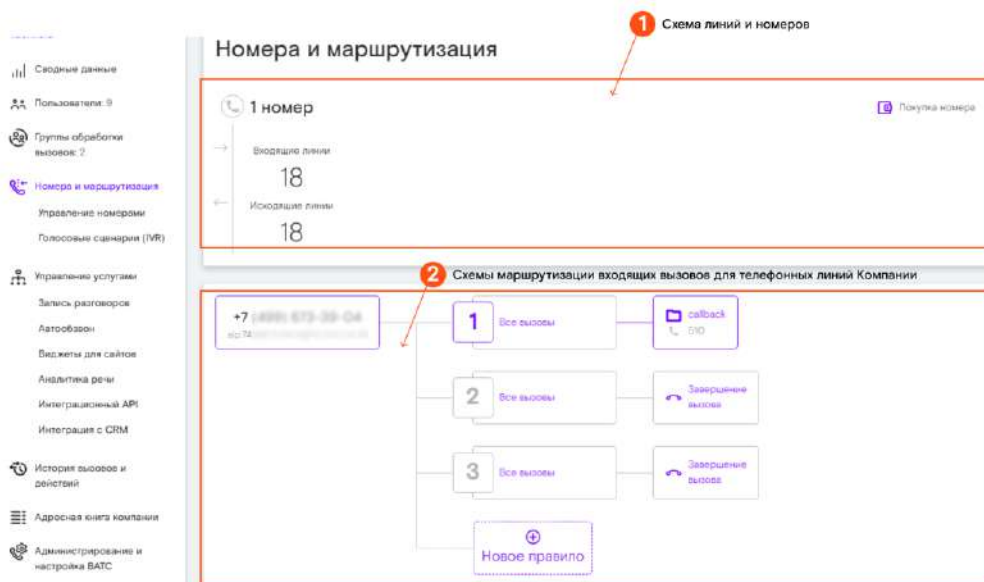
Данный параметр возможно переопределить на уровне пользователя (см. подраздел «Пользователь → [Основное](#)»).

Примечание: Номер для исходящих вызовов – общий номер, который будет использован в качестве А-номера и отображаться на АОН вызываемого абонента при совершении пользователями домена исходящих вызовов в ТФОП, а также при переводе или переадресации вызова на внешний номер.

9.1. Маршрутизация

Правила маршрутизации определяют, как будет обработан входящий вызов.

Для каждой телефонной линии настраивается собственный набор правил маршрутизации.



На главной странице раздела «Номера и маршрутизация» вы найдёте следующие объекты и инструменты:

1 Схема линий и номеров – содержит информацию о количестве:

- номеров в домене;
- входящих линий в домене;
- исходящих линий в домене.

Нажмите на кнопку «Покупка номеров», чтобы перейти на страницу «Управление номерами» – здесь возможно:

- подключить для домена дополнительный номер;
- настроить список уже существующих номеров.

Подробнее об услуге «Управление номерами» рассказано в одноименном [подразделе](#) справочника.

По нажатию на кнопку «Управление линиями» вы попадёте в раздел «Управление услугами», где сможете настроить количество доступных для домена входящих и исходящих линий (см. подраздел [«Управление услугами»](#)).

2 Схемы маршрутизации входящих вызовов для телефонных линий компании – наглядно иллюстрируют сценарий маршрутизации входящих вызовов для каждого телефонного номера в домене.

Для каждой телефонной линии на схеме указаны:

- телефонный номер;
- SIP-номер, соответствующий этой линии.

Если номер выбран в качестве номера для исходящих, есть соответствующая пометка.

Для каждого номера задано правило обработки вызовов по умолчанию – все входящие вызовы сбрасываются, абонент слышит сигнал «линия занята» (вид схемы в этом случае показан на скрине ниже).



Для каждого номера возможно:

- настроить номер – настроить черный или белый списки для входящих вызовов на номер, сделать номер номером для исходящих на уровне домена (см. [«Настроить номер. Фильтрация вызовов по чёрному и белому списку»](#));
- изменить схему обработки вызовов (см. [«Маршрутизация вызовов по префиксам и расписанию»](#));
- добавить новое правило маршрутизации;
- отредактировать существующее правило маршрутизации;
- скопировать правила маршрутизации для другого номера (см. [«Маршрутизация вызовов по префиксам и расписанию»](#)).

9.2. Настроить номер. Фильтрация вызовов по чёрному и белому списку

Чтобы настроить номер, щёлкните мышкой по номеру на схеме маршрутизации – откроется модальное окно настройки номера.




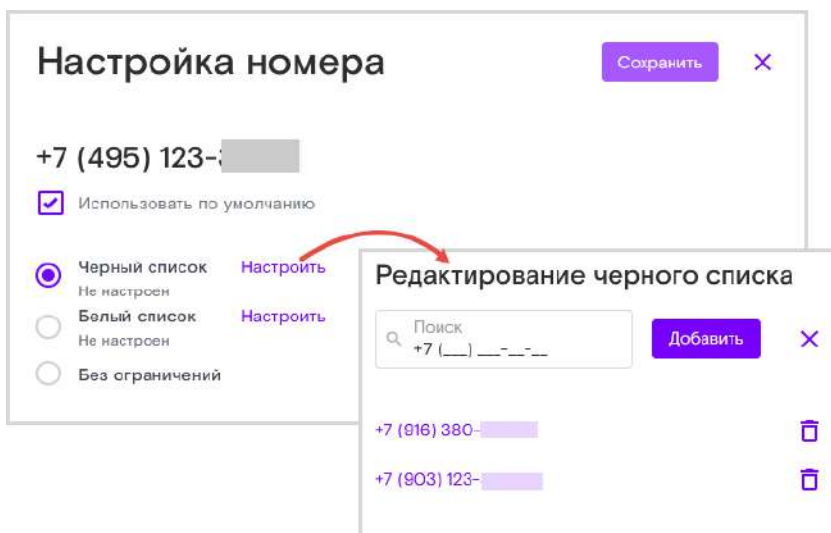
На модальном окне настройки номера вы можете:

- настроить фильтрацию входящих вызовов на номер:
- по чёрному списку – система будет блокирует входящие вызовы, которые поступают от номеров из чёрного списка; а вызывающие абоненты слышат сигнал «Занято»;

- по белому списку – система пропускает входящие вызовы только от номеров из белого списка;
- сделать номер номером для исходящих вызовов (данный параметр возможно переопределить на уровне пользователя; см. подраздел «Пользователь->Основное»).

Чтобы включить для номера фильтрацию вызовов по чёрному или белому списку:

1. На модальном окне настройки номера поставьте отметку чек-бокс напротив нужного способа фильтрации.
2. Нажмите «Настроить» рядом со списком.
3. Чтобы добавить номер в список:
4. На открывшемся окне введите номер.
5. Нажмите «Добавить».
6. Чтобы удалить номер из списка, нажмите  в строке номера.



Чтобы использовать номер в качестве номера для исходящих вызовов, поставьте отметку рядом с параметром «Использовать по умолчанию».

Чтобы новые настройки вступили в силу, нажмите «Сохранить» на модальном окне настройки номера.

Примечание:

1. Номер для исходящих вызовов – общий номер, который будет использован в качестве А-номера и отображаться на АОН вызываемого абонента при совершении пользователями домена исходящих вызовов в ТФОП, а также при переводе или переадресации вызова на внешний номер.
2. В качестве номера для исходящих вызовов нельзя выбрать номер в коде 800.
3. Возможно включить фильтрацию либо по черному списку, либо по белому, но не одновременно.

Внимание: Если вы выбрали для номера фильтрацию вызовов по белому списку, обязательно добавьте в список номера, в противном случае система будет блокировать все входящие вызовы.

9.3. Общие принципы работы со схемой маршрутизации

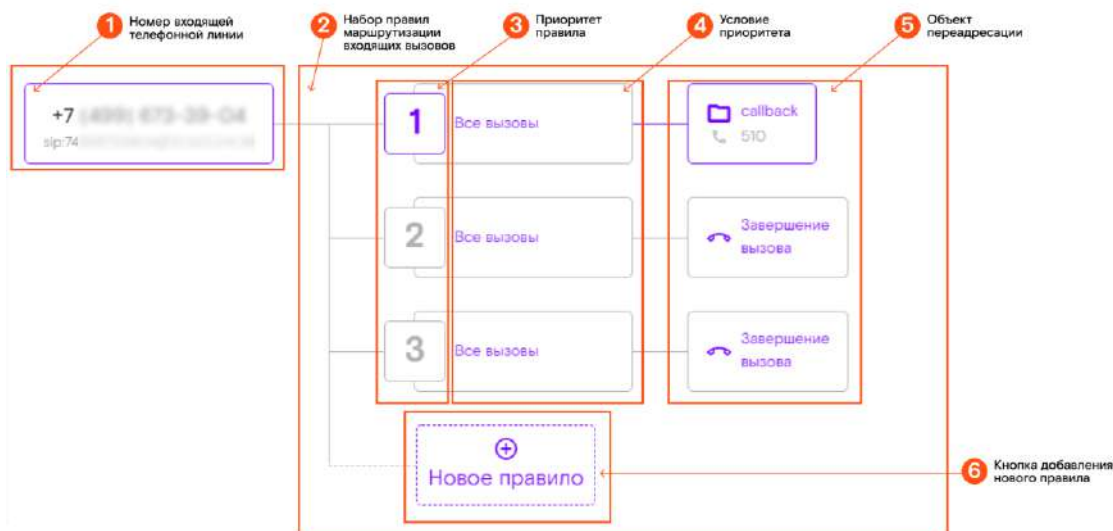


Схема маршрутизации входящих вызовов, поступающих на номер, состоит из следующих элементов:

1 Номер входящей телефонной линии

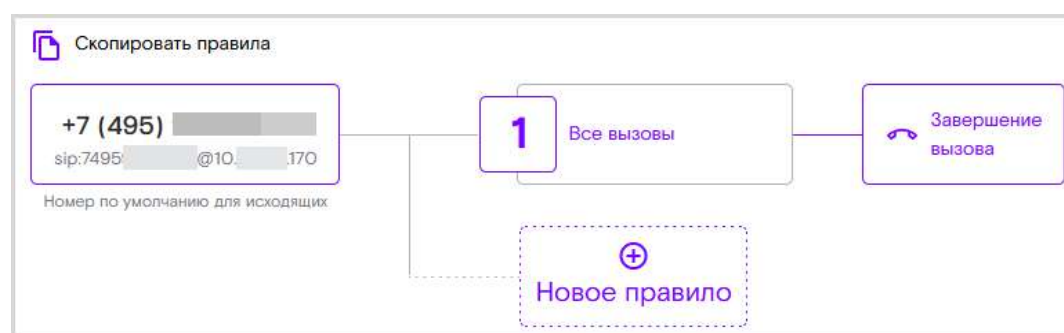
Для каждой телефонной линии на схеме указаны:

- телефонный номер;
- SIP-номер, соответствующий этой линии.

Если номер выбран в качестве номера для исходящих, есть соответствующая пометка.

2 Набор правил маршрутизации входящих вызовов

Для каждого номера система задаёт правило обработки вызовов по умолчанию – все входящие вызовы сбрасываются, абонент слышит сигнал «линия занята».



В большинстве случаев есть необходимость создать для номера более сложный набор правил, по которым будут обрабатываться входящие вызовы.

Ниже мы расскажем, как добавить и настроить для номера правила маршрутизации (см. [«Работа с правилами маршрутизации вызовов»](#)) и приведём несколько простых примеров схемы маршрутизации вызовов (см. подраздел [«Пример маршрутизации входящих вызовов для номера»](#)).

3 Приоритет правила

От приоритета правила зависит порядок его срабатывания:

- первым обработает правило под номером 1 – согласно его условиям, система отбирает часть вызовов и отправляет на указанный объект маршрутизации;
- правила меньшего приоритета срабатывают только для вызовов, которые не подошли под условия правила номер 1.

Например:

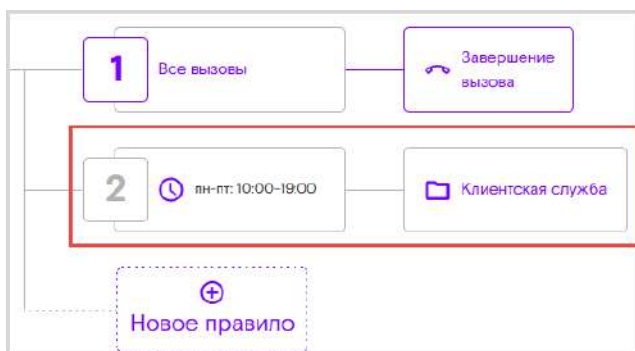
Для номера добавлены два правила:

- Правило А: вызовы, поступившие в будние дни с 10:00 до 19:00, переводить группу «Клиентская служба»;
- Правило В: все вызовы переводить на завершение.

Если Правило А имеет приоритет 1, то вызовы, поступившие в будние дни с 10:00 до 19:00, будут направляться в обработку группе «Клиентская служба», а все остальные автоматически завершаться.

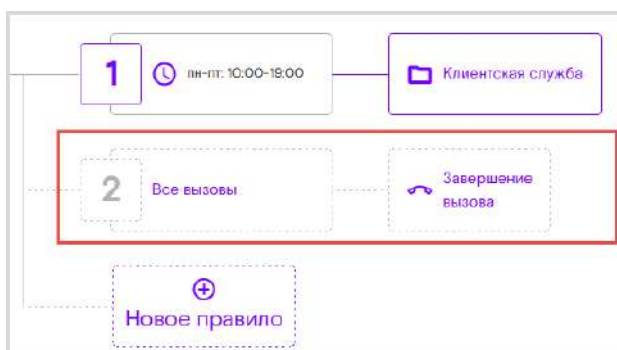
Если Правило В имеет приоритет 1, то абсолютно все вызовы будут автоматически завершаться, а до Правила А очередь не будет доходить.

Блок приоритета для правил, которые не сработают из-за исключаящего первого правила, на схеме помечаются серым цветом.



Чтобы изменить приоритет правила, нажмите мышкой блок приоритета данного правила и перетащите его на нужную позицию в схеме.

Блок приоритета (как и другие блоки правила) помечен серым пунктиром, если правило неактивно (подробнее см. [«Работа с правилами маршрутизации вызовов»](#)).



4 Условие правила

Критерий, по которому система отбирает входящие вызовы для последующей обработки.

Вызовы возможно отбирать:

- по расписанию работы номера входящей линии (вызовы, поступившие в разное время, обрабатываются определённым образом);
- по префиксу номера вызывающего абонента (вызовы поступившие, из определенного региона или от конкретного сотового оператора, обрабатываются определённым образом);
- одновременно по расписанию и префиксу.

Правило маршрутизации может быть без условия – все вызовы, поступившие на номер, обрабатываются одинаково. Такое правило, если оно имеет наивысший приоритет, исключает работу всех остальных правил маршрутизации, настроенных для номера.

Нажмите на «Условия» – откроется окно настройки правила перевода вызова. Здесь вы сможете:

- изменить условие правила маршрутизации;
- изменить объект маршрутизации;
- деактивировать правило;
- удалить правило.

5 Объект переадресации

Объект, на который будут переводиться входящие вызовы.

Это может быть:

- конкретный пользователь, его голосовая почта или факс;
- группа, голосовая почта или факс группы;
- голосовой сценарий;
- завершение вызова.

6 Кнопка добавления нового правила

По нажатию открывается модальное окно добавления правила переадресации вызовов, где возможно:

- настроить условия правила;
- выбрать объект маршрутизации.

Подробно добавление и настройка правил маршрутизации описаны в подразделе [«Работа с правилами маршрутизации вызовов»](#).

9.4. Работа с правилами маршрутизации вызовов

Добавить правило маршрутизации

Чтобы добавить для номера правило маршрутизации:

1. Нажмите на схеме маршрутизации кнопку «+Новое правило» – откроется модальное окно «Правило перевода вызова».
2. При необходимости настройте условие работы правила.
3. Выберите объект переадресации.
4. Сохраните новое правило.
5. Если нужно, измените его приоритет на схеме (как это сделать, рассказано в подразделе «[Общие принципы работы со схемой маршрутизации](#)»).


Ниже вы найдёте более подробное описание настройки правила переадресации. На странице «[Пример маршрутизации входящих вызовов для номера](#)» приведено несколько простых примеров работы со схемой маршрутизации с использованием разных условий и объектов переадресации.

Условие правила

Условие правила – это критерий, по которому система отбирает входящие вызовы для последующей обработки. Вы можете:

- не использовать условия, тогда правило будет работать для всех входящих вызовов.
- включить одно из условий: расписание работы номера или маршрутизацию по префиксу номера вызывающего абонента.
- сочетать маршрутизацию по расписанию и префиксам.

Чтобы настроить расписание правила:

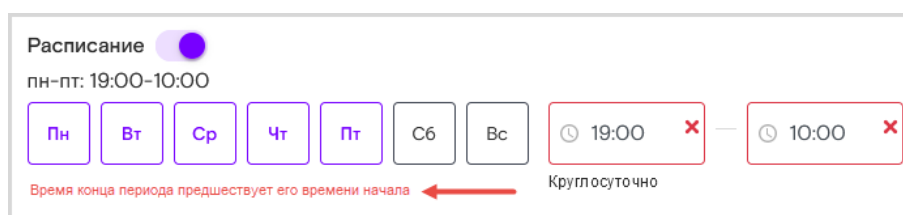
1. На модальном окне «Правило перевода вызова» поставьте переключатель для условия «Расписание» в положение «Включено».
2. Выберите дни и время работы правила:
3. если нужно, чтобы правило работало круглосуточно, нажмите одноименную кнопку (см. скрин) – система сама укажет в полях правильное время;
4. если нужно, добавьте дополнительные периоды, чтобы составить сложное расписание.
5. Чтобы удалить правило, нажмите  в его строке.

Например:


У вас есть правило, согласно которому вызовы, поступившие на номер с 10:00 до 19:00, переводятся на группу «Клиентская служба».

Нужно – создать дополнительное правило, по которому вызовы, поступившие в нерабочие часы, должны переводиться на голосовую почту этой же группы.

Настройки системы не позволят задать для правила время работы с 19:00 до 10:00.



Чтобы выйти из положения создайте два периода: с 19:00 до 00:00 и с 00:00 до 10:00.



Чтобы включить маршрутизацию по префиксам:

1. На модальном окне «Правило перевода вызова» поставьте переключатель для условия «По префиксам» в положение «Включено».
2. В появившемся поле введите префиксы номеров телефонов.

Если хотите указать в поле более одного значения, действуйте следующим образом:

3. Введите префикс (например «495»).
4. Щёлкните мышкой по клавише «Пробел».
5. Введите следующий префикс (например «499») – система сама заменит пробел на запятую.

По префиксам

Префикс
 495,499

Пример: 495, 499 для Москвы


Объект переадресации


Объект переадресации – объект, на который будут переводиться входящие вызовы.


Система предлагает следующие варианты переадресации входящих вызовов:


- **На пользователя** – вызовы, удовлетворяющие условиям правила, будут переводиться на конкретного пользователя домена:
 1. В списке слева выберите вариант «На пользователя».
 2. Справа найдите нужного пользователя.
 3. Нажмите на его строку.
 4. Сохраните изменения.


Выберите объект, на который будут переводиться пользователи


 **На пользователя**


 На группу обработки вызовов

 На голосовой сценарий IVR

 На голосовую почту пользователя или группы

 На факс пользователя или группы

 Завершение вызова

 На номер частного маршрута

+ **Новый пользователь**

| | |
|------------------------|--|
| spozcow52 spozcow52 | ☎ 5010 <input type="checkbox"/> 123 <input type="checkbox"/> Svetets <input type="checkbox"/> Операторы <input type="checkbox"/> для удаления групп < > |
| test1 test1 | ☎ 801 <input type="checkbox"/> 123 <input type="checkbox"/> sipp-test <input type="checkbox"/> Клиентская служба <input type="checkbox"/> Оператор < > |
| test4 test4 | ☎ 804 <input type="checkbox"/> 123 <input type="checkbox"/> sipp-test <input type="checkbox"/> Клиентская служба <input type="checkbox"/> Оператор < > |
| Пользователь m1 m1 | ☎ 1515 <input type="checkbox"/> 123 <input type="checkbox"/> Analitika <input type="checkbox"/> Svetets <input type="checkbox"/> group <input type="checkbox"/> Оператор < > |

- **На группу обработки вызовов** – вызовы, удовлетворяющие условиям правила, будут переводиться на группу пользователей:
 1. В списке слева выберите вариант «На группу обработки вызовов».
 2. Справа найдите нужную группу.
 3. Нажмите на её строку.
 4. Сохраните изменения.

113

Выберите объект, на который будут переводиться пользователи

| | | |
|--|---|---|
| На пользователя | <input type="text" value="Поиск"/> | |
| На группу обработки вызовов | <ul style="list-style-type: none"> sipp-test 600 2 оператора | Вызовы распределяются в случайном порядке |
| На голосовой сценарий IVR | <ul style="list-style-type: none"> testGroup 12371 | |
| На голосовую почту пользователя или группы | <ul style="list-style-type: none"> Администрация 2 1 пользователь | |
| На факс пользователя или группы | <ul style="list-style-type: none"> Клиентская служба 55578 2 оператора | Вызовы распределяются по приоритету пользователей |
| Завершение вызова | | |
| На номер частного маршрута | | |

- На голосовой сценарий IVR – вызовы, удовлетворяющие условиям правила, будут переводиться на голосовой сценарий:

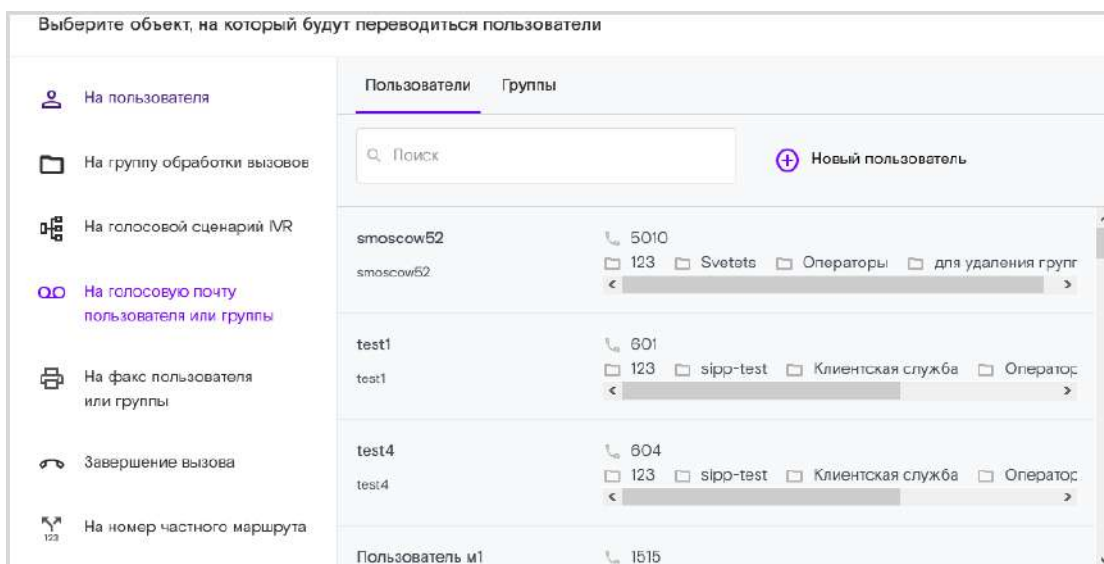
1. В списке слева выберите вариант «На голосовой сценарий IVR».
2. Справа найдите нужный сценарий.
3. Нажмите на его строку.
4. Сохраните изменения.

Выберите объект, на который будут переводиться пользователи

| | | |
|--|---|-------------------|
| На пользователя | <input type="text" value="Поиск"/> | |
| На группу обработки вызовов | <ul style="list-style-type: none"> Первая линия 1 меню | Номер не назначен |
| На голосовой сценарий IVR | <ul style="list-style-type: none"> test555 2 меню | Номер не назначен |
| На голосовую почту пользователя или группы | <ul style="list-style-type: none"> pSasha 5 меню | Номер не назначен |
| На факс пользователя или группы | | |
| Завершение вызова | | |
| На номер частного маршрута | | |

- На голосовую почту пользователя или группы – вызовы, удовлетворяющие условиям правила, будут переводиться на голосовую почту пользователя или группы:

1. В списке слева выберите вариант «На голосовую почту пользователя или группы» – справа отобразятся вкладки:
 - «Пользователи» – со списком пользователей домена, на чью голосовую почту можно перевести вызов;
 - «Группы» – со списком групп обработки вызовов.
2. Выберите вкладку.
3. На вкладке выберите объект – пользователя или группу.
4. Сохраните изменения.



- **На факс пользователя или группы** – вызовы, удовлетворяющие условиям правила, будут переводиться на факс пользователя или группы:

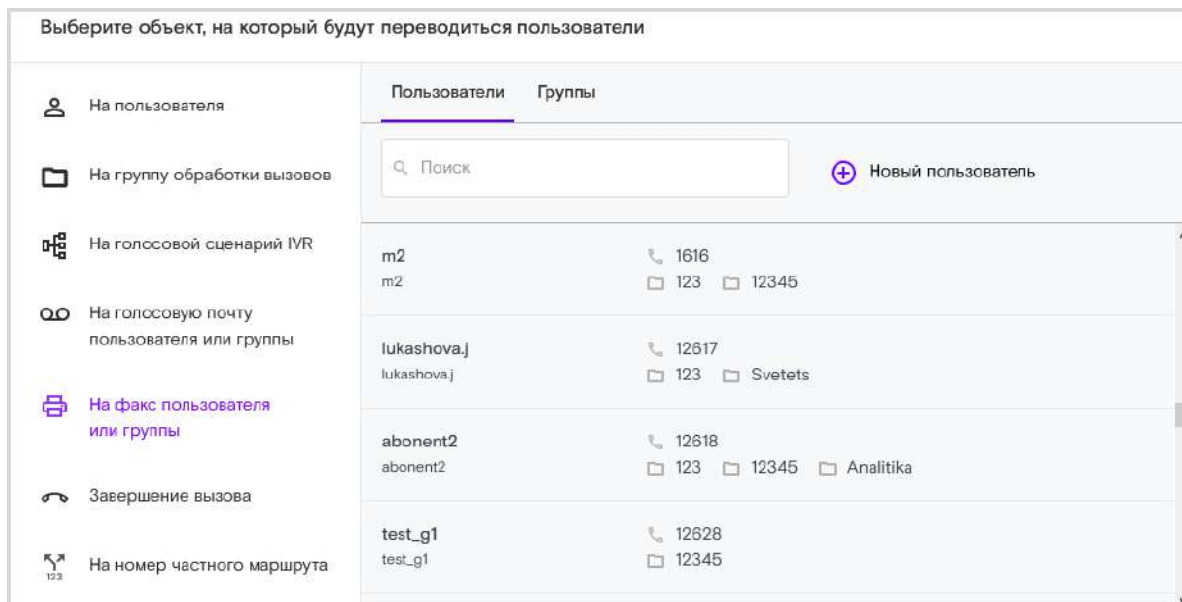
1. В списке слева выберите вариант «На факс пользователя или группы» – справа отобразятся вкладки:

- «Пользователи» – со списком пользователей домена, на чей факс можно перевести вызов;
- «Группы» – со списком групп обработки вызовов.

2. Выберите вкладку.

3. На вкладке выберите объект – пользователя или группу.

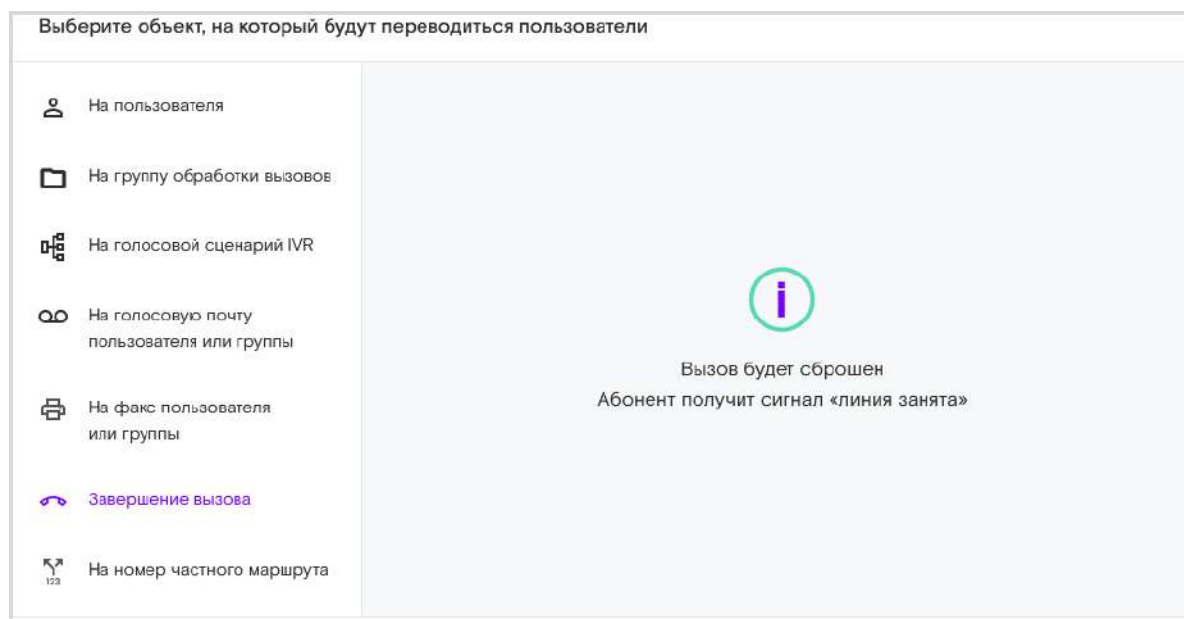
4. Сохраните изменения.



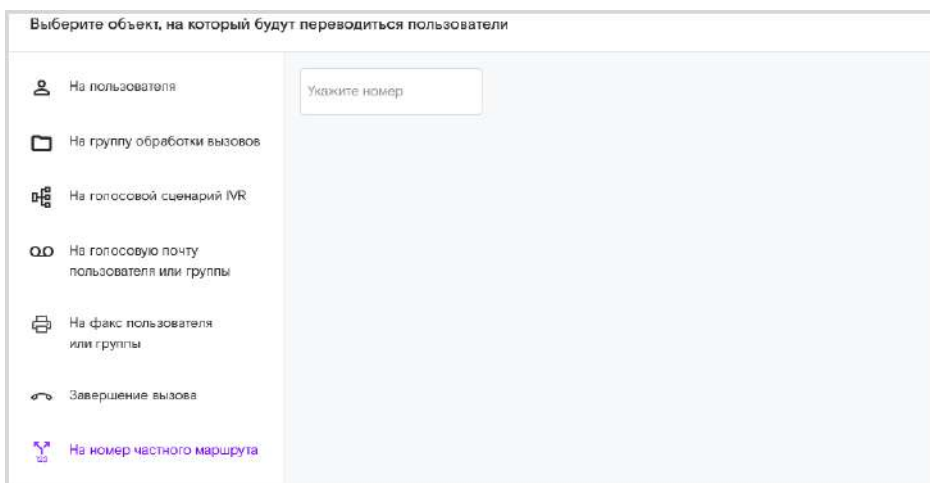
- **На завершение вызова** – вызовы, удовлетворяющие условиям правила, будут автоматически завершаться, вызывающие абонент услышит сигнал «Линия занята»:

1. В списке слева выберите вариант «На завершение вызова».

2. Сохраните изменения.



- На номер частного маршрута – вызовы, удовлетворяющие условиям правила, будут переводиться на номер частного маршрута:
 1. В списке слева выберите вариант «На номер частного маршрута».
 2. Справа укажите номер маршрута.
 3. Сохраните изменения.



Примечание: Частный маршрут – механизм, который объединяет существующую офисную АТС и Виртуальную АТС. Настроить номер для вызова из виртуальной АТС в офисную АТС можно на окне управления маршрутом. Подробно услуга описана в подразделе «Номера и маршрутизация»-> [Частные маршруты](#)».

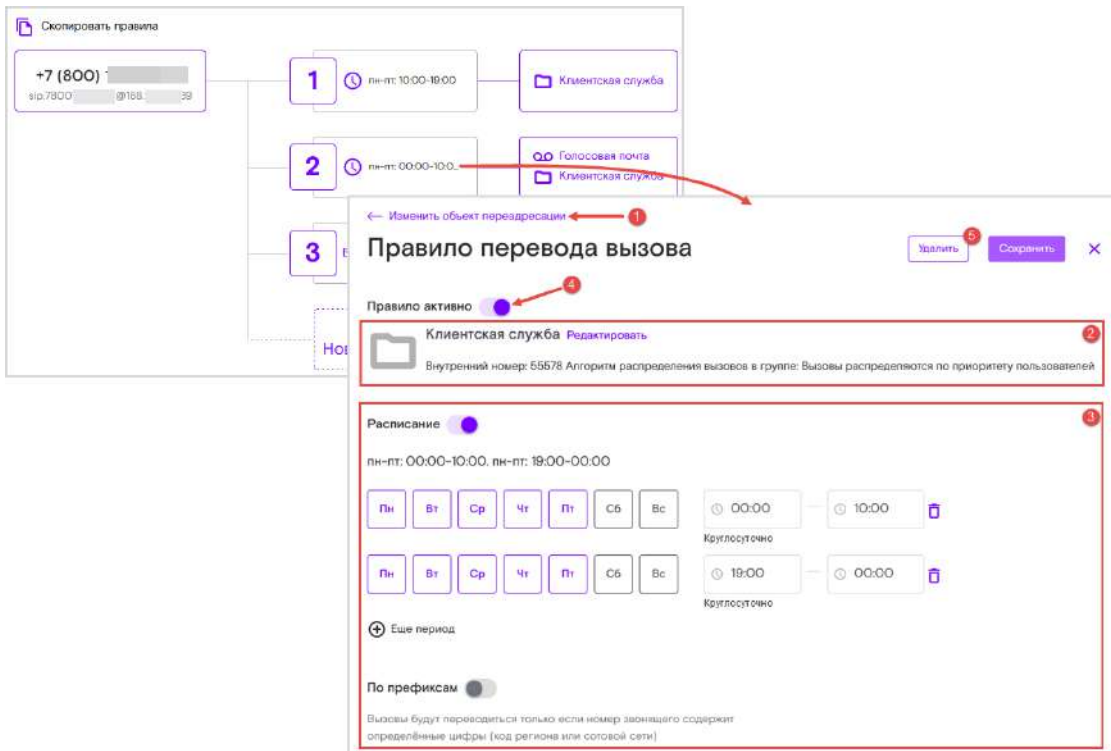
Редактировать правило маршрутизации

Чтобы отредактировать уже существующее правило маршрутизации, щёлкните мышкой по блоку условия нужного правила – откроется модальное окно редактирования.

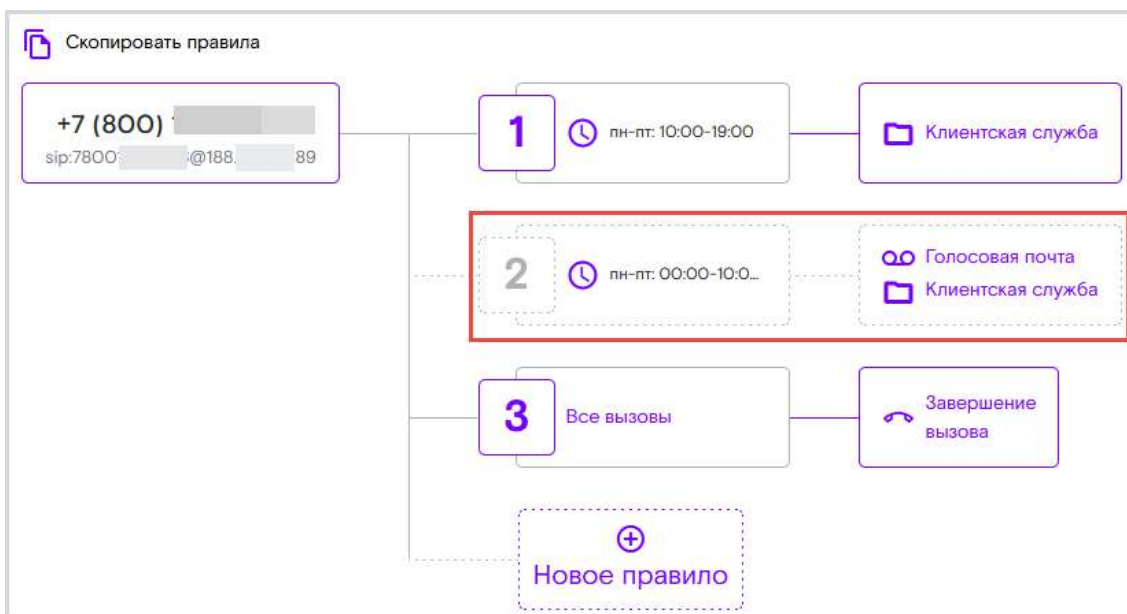
Здесь вы можете:

- изменить объект переадресации:

- для этого пройдите по одноимённой ссылке (1 на скрине);
- отредактировать пользователя или группу, которые участвуют в распределении вызовов:
- для этого нажмите «Редактировать» рядом с именем объекта (2 на скрине);
- изменить условие правила (3 на скрине);
- деактивировать правило (4 на скрине);
- удалить правило (4 на скрине).




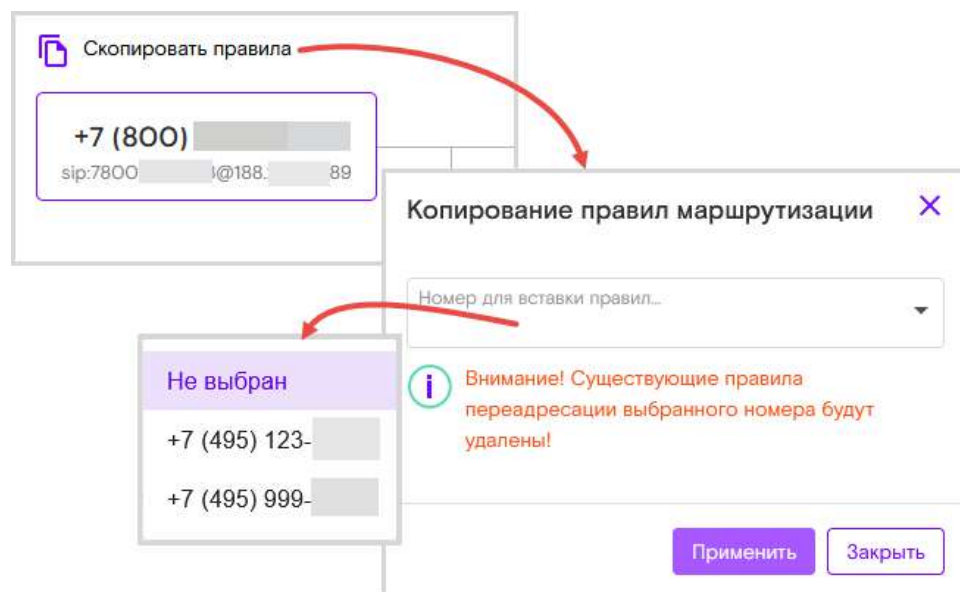
Неактивное правило не учитывается при маршрутизации вызовов и на схеме отображается пунктиром.



Копировать правила маршрутизации

Чтобы добавить для номера готовый набор правил:

1. На странице «Номера и маршрутизация» найдите номер, чью схему маршрутизации хотите скопировать.
2. Нажмите на кнопку « Скопировать правила» – откроется модальное окно «Копирование правил маршрутизации».
3. На модальном окне из выпадающего списка выберите номер, для которого нужно использовать готовый набор правил.
4. Нажмите «Применить».



Важно: Все существующие правила для номера, в который происходит вставка готового набора, будут удалены.

9.5. Пример маршрутизации входящих вызовов для номера

Ниже мы приведём несколько примеров настройки маршрутизации входящих вызовов. В примерах будут задействованы разные сочетания условий маршрутизации и объектов переадресации, показаны варианты работы правил в зависимости от их приоритета.

Напомним, что условие правила – это критерий, по которому система отбирает входящие вызовы для последующей обработки. В ЛК виртуальной АТС доступны следующие условия маршрутизации:

- по расписанию;
- по префиксы номера вызывающего абонента.

Условия возможно использовать в сочетании, поодиночке или не использовать вовсе.

От приоритета правила зависит порядок его срабатывания:

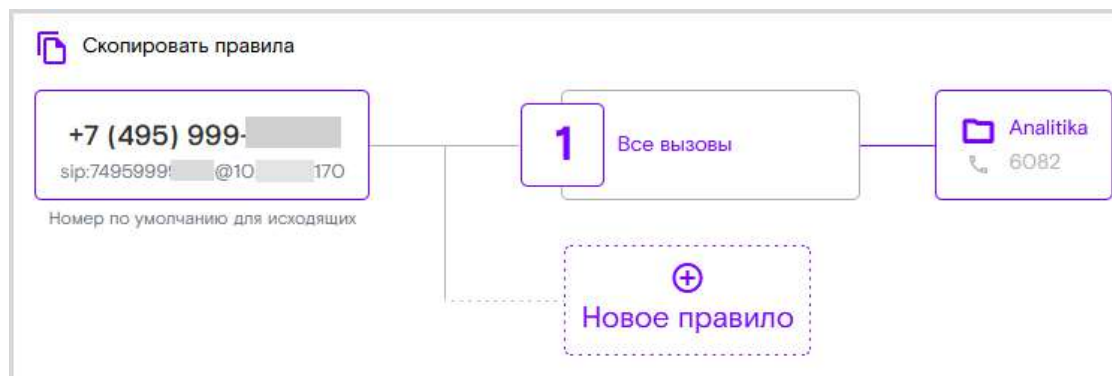
- первым отработает правило под номером 1 – согласно его условиям, система отбирает часть вызовов и отправляет на указанный объект маршрутизации;
- правила меньшего приоритета срабатывают только для вызовов, которые не подошли под условия правила номер 1.

Маршрутизация без условия

Пример 1:

Для номера создано единственное правило:

- без условий (действует на все вызовы);
- объект маршрутизации – группа обработки вызовов «Analitika».



Результат:

- все вызовы (поступившие в любое время и с любых номеров) будут переводиться на группу обработки вызовов «Analitika».

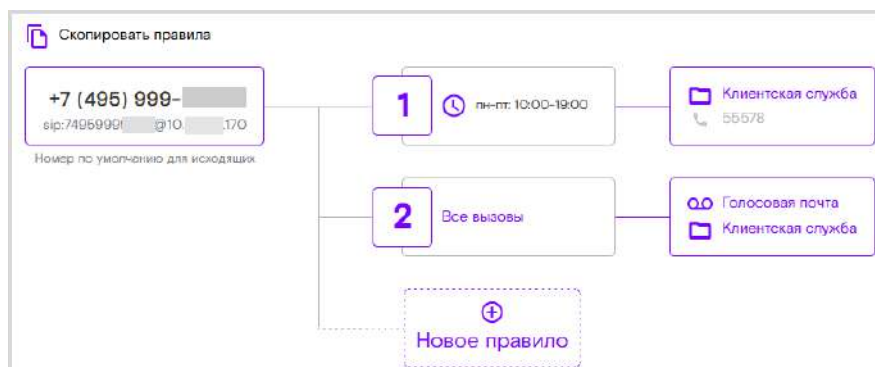
Сочетание правил с условием и без условия

Пример 2:

Для номера созданы два правила:

- Правило А: вызовы, поступившие в будние дни с 10:00 до 19:00, переводить на группу «Клиентская служба»;
- Правило В: все вызовы переводить на голосовую почту группы «Клиентская служба».

Правило А имеет приоритет 1.



Результат:

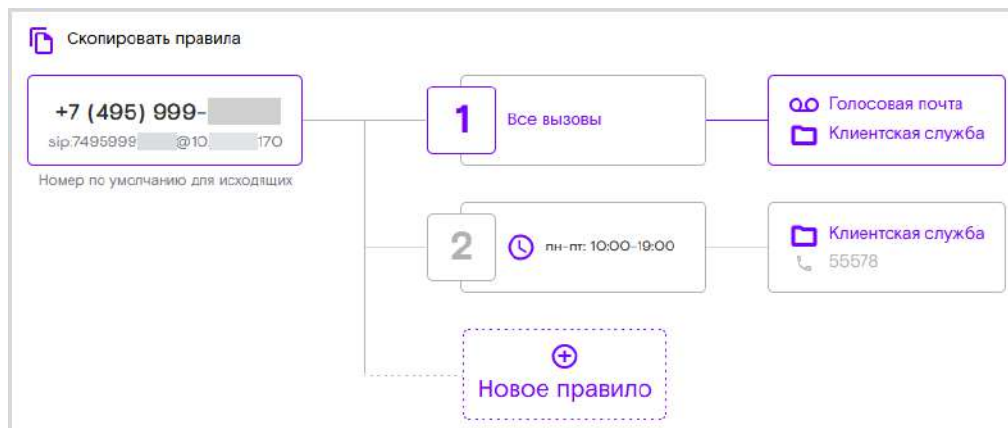
- вызовы, поступившие в будние дни с 10:00 до 19:00, будут направляться в обработку группе «Клиентская служба»;
- все остальные вызовы, поступившие в нерабочие часы и выходные дни – на голосовую почту группы «Клиентская служба».

Пример 3:

Для номера созданы два правила:

- Правило А: вызовы, поступившие в будние дни с 10:00 до 19:00, переводить на группу «Клиентская служба»;
- Правило В: все вызовы переводиться на голосовую почту группы «Клиентская служба».

Правило В имеет приоритет 1.



Результат:

- абсолютно все вызовы будут автоматически переводиться на голосовую почту группы «Клиентская служба».

Примеры 2 и 3 показывают работу приоритета правил маршрутизации.

Подробнее о приоритете рассказано в подразделе

[«Общие принципы работы со схемой маршрутизации»](#).

Маршрутизация по префиксу номера вызывающего абонента

Пример 4:

Для номера созданы два правила:

- Правило А: вызовы, поступившие с номеров с префиксами <495> и <499>, переводить на группу «Поддержка_МСК»;
- Правило В: вызовы, поступившие с номеров с префиксом <812>, переводить на группу «Поддержка_СПБ».



Результат:

- вызовы, поступившие из разных регионов (в данном случае – из Москвы и Санкт-Петербурга), будут обрабатываться отдельными группами поддержки.

Маршрутизация по префиксу с учётом расписания

Пример 5:

Для номера созданы четыре правила:

- Правило А: вызовы, поступившие с номеров с префиксами <495> и <499> в будние дни с 10:00 до 19:00, переводить на группу «Поддержка_МСК»;

← Изменить объект переназначения

Правило перевода вызова

Удалить Сохранить X

Правило активно

Поддержка_МСК [Редактировать](#)

Внутренний номер: 55600 Алгоритм распределения вызовов в группе: Вызовы распределяются в случайном порядке

Расписание

пн-пт: 10:00-19:00

Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс 10:00 — 19:00
Круглосуточно

+ Ещё период

По префиксам

Префикс: 495,499

Пример: 495, 499 для Москвы

- Правило В: вызовы, поступившие с номеров с префиксами <495> и <499> в нерабочие часы и выходные дни, переводить на голосовую почту группы «Поддержка_МСК»;

← Изменить объект переназначения

Правило перевода вызова

Удалить Сохранить X

Правило активно

Поддержка_МСК [Редактировать](#)

Внутренний номер: 55600 Алгоритм распределения вызовов в группе: Вызовы распределяются в случайном порядке

Расписание

пн-пт: 00:00-10:00, пн-пт: 19:00-00:00, сб-вс: 00:00-00:00

Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс 00:00 — 10:00
Круглосуточно

Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс 19:00 — 00:00
Круглосуточно

Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс 00:00 — 00:00
Круглосуточно

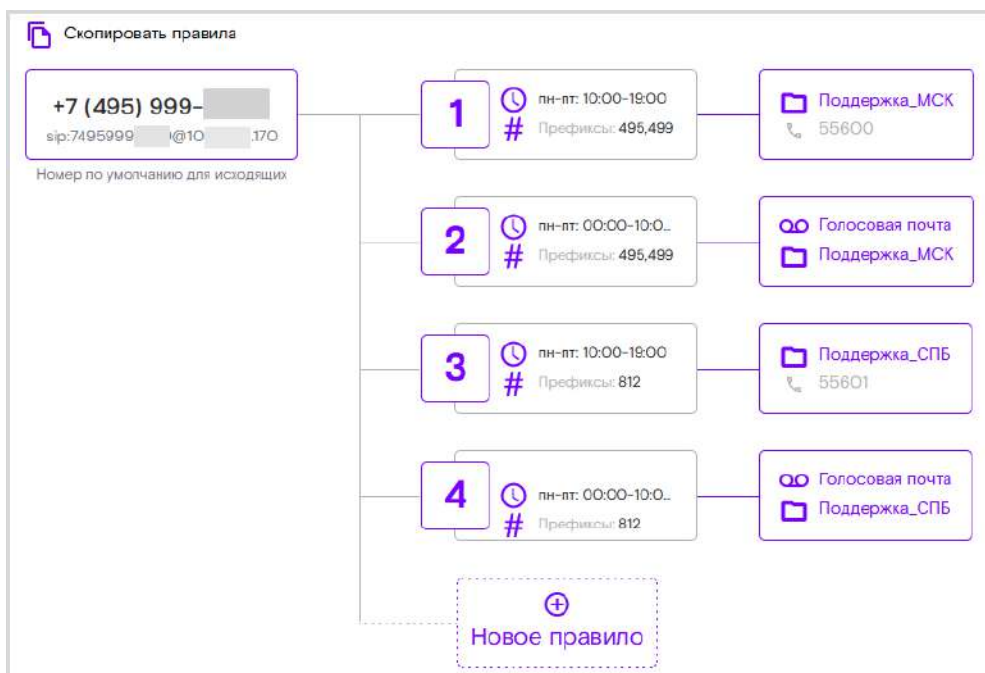
+ Ещё период

По префиксам

Префикс: 495,499

Пример: 495, 499 для Москвы

- Правило С: вызовы, поступившие с номеров с префиксом <812> в будние дни с 10:00 до 19:00, переводить на группу «Поддержка_СПБ»;
- Правило D: вызовы, поступившие с номеров с префиксом <812> в нерабочие часы и выходные дни, переводить на голосовую почту группы «Поддержка_СПБ».



Результат:

- вызовы, поступившие из разных регионов в будние дни и в рабочие часы, будут обрабатываться отдельными группами поддержки;
- вызовы, поступившие в нерабочие часы и выходные дни, будут отправляться на голосовую почту соответствующих групп.

9.6. Частные маршруты

9.6.1. Назначение услуги и доступ к ней

Объединение существующей офисной АТС с виртуальной АТС от Ростелекома позволит:

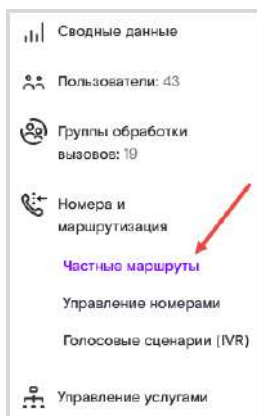
- Облегчить масштабирование телефонной сети и увеличить её гибкость.
- Объединить телефонную нумерацию офисной АТС с нумерацией домена виртуальной АТС.
- Увеличить надежность офисной телефонии за счет переноса работы некоторых сервисов в облако.
- Расширить возможности офисной АТС, дополнив её сервисами виртуальной АТС.

Объединение достигается путём построения между офисной АТС и виртуальной АТС частного маршрута (SIP trunk).

Частных маршрутов может быть несколько. Например, возможно задать отдельные маршруты для филиалов компании или крупных подразделений.

Вызовы, проходящие через частные маршруты – от офисной АТС в виртуальную АТС, из виртуальной АТС в офисную АТС, между частными маршрутами – не тарифицируются.

Если услуга «Соединительные линии частных маршрутов» доступна для домена компании, то в разделе «Номера и маршрутизация» отображается подраздел «Частные маршруты».



Созданием и первичной настройкой частных маршрутов занимаются администраторы системы. В разделе «Частные маршруты» веб-интерфейса управления доменом вы сможете:

- Включить или выключить отдельные маршруты;
- изменить некоторые настройки маршрутов;
- настроить маршрутизацию входящих вызовов на частный маршрут;
- при настройке голосового меню выбрать перевод вызова на частный маршрут.

9.6.2. Управление частными маршрутами домена

1 Управление каналами частных маршрутов

2 Список частных маршрутов

3 Справочная информация по подключению для клиентов

Управление частным маршрутом

1 маршрут ↔ Настройка количества линий

Входящие линии: 5

Исходящие линии: 5

Для подключения частного маршрута (SIP-trunk) обратитесь к Вашему менеджеру по продажам или в службу технической поддержки

Управление частными маршрутами

| Статус | Название | Исходящие линии | Входящие вызовы на SIP-Trunk |
|--------|----------|-----------------|------------------------------|
| ☑ | test | | Настроены |

Для подключения частного маршрута (SIP-trunk) обратитесь к Вашему менеджеру по продажам или в службу технической поддержки

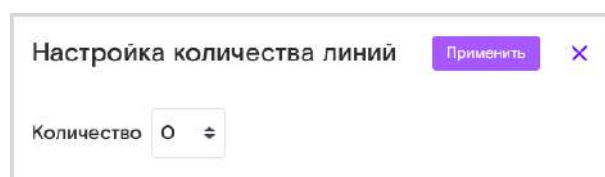
1 Управление каналами частных маршрутов

Схема в этой части страницы содержит информацию о количестве:

- частных маршрутов в домене;
- входящих линий в маршруте;
- исходящих линий в маршруте.

Чтобы увеличить или уменьшить количество линий для частных маршрутов:

1. Нажмите на ссылку «Настройка количества линий» – откроется одноимённое модальное окно.
2. Измените количество линий.
3. Нажмите «Применить».



Примечание: Количество входящих и исходящих линий определяет количество одновременных входящих и исходящих вызовов, которые могут быть совершены в частном маршруте (речь о вызовах между частными маршрутами: из частных маршрутов в виртуальной АТС и из виртуальной АТС в частные маршруты).

Если во время вызова была сделана переадресация в ТФОП или на мобильный телефон, т. е. вызов вышел за пределы частного маршрута, то в добавление к линиям маршрута будут использованы и линии домена.

2 Список частных маршрутов

Для каждого маршрута доступна следующая информация:

- статус частного маршрута с возможностью включения или отключения;
- название частного маршрута;
по нажатию на название открывается модальное окно управления маршрутом (см. подраздел «[Управление частным маршрутом](#)»);
- исходящие линии (для вызовов из частного маршрута в ССОП);
в столбце отображается один из вариантов:
 - заданный для маршрута номер для исходящих вызовов;
 - текст «Случайный выбор из нескольких номеров» – если для маршрута выбрано несколько номеров;
- индикатор настройки входящих вызовов для маршрута.
возможны следующие варианты:
 - «настроены» – регулярное выражение для поля «То» задано;
 - «не настроены» – регулярное выражение для поля «То» не задано.

3 Справочная информация по подключению для клиентов


«Для подключения частного маршрута (SIP-trunk) обратитесь к вашему менеджеру по продажам или в службу технической поддержки».

Изменить статус маршрута

Воспользуйтесь переключателем в поле «Статус», чтобы изменить статус частного маршрута. При отключении маршрута потребуются дополнительное подтверждение на модальном окне.

Приоритет маршрутов

Список частных маршрутов отображается в соответствии с установленным приоритетом – в верхней строке расположен маршрут с наибольшим приоритетом.

Чтобы изменить приоритет маршрута, нажмите на пиктограмму  в его строке и перетащите маршрут на желаемую позицию. Приоритет частного маршрута используется для определения последовательности проверки регулярных выражений частных маршрутов при вызове из виртуальной АТС в офисную АТС.

Важно: Операции, связанные с изменением статуса и настроек частного маршрута, фиксируются в журнале операций домена (см. подраздел «История вызовов и действий» – «[История действий](#)»).

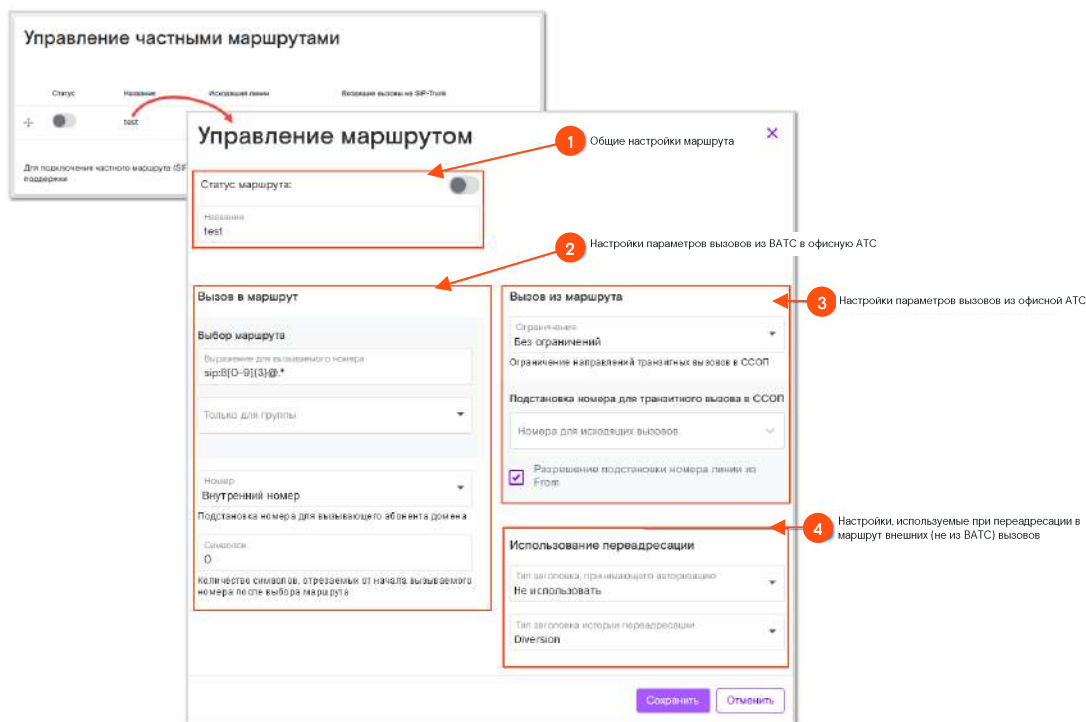
Примечание: В журнале вызовов домена (см. подраздел «История вызовов и действий» – «[История вызовов](#)») вызовы, проходящие через частные маршруты, выделяются специальной иконкой «SIP-Trunk». К вызовам, проходящим через частные маршруты, относятся:

- вызовы из частного маршрута (на внутренние номера домена, в ССОП);
- вызовы на номер входящей линии домена, направленные в частный маршрут (как направить входящие вызовы в частный маршрут, рассказано в подразделе «[Работа с правилами маршрутизации](#)»);
- вызовы с SIP-номеров пользователей домена, направленные в частный маршрут;
- вызовы из частного маршрута в другой частный маршрут.

9.6.3. Управление частным маршрутом

Важно: Операции, связанные с изменением статуса и настроек частного маршрута, фиксируются в журнале операций домена (см. подраздел «История вызовов и действий» – «[История действий](#)»).

Чтобы приступить к управлению частным маршрутом, щелкните мышкой по его названию в списке маршрутов – откроется модальное окно «Управление маршрутом».



1 Общие настройки маршрута

- управление статусом маршрута – возможно изменить;
- название маршрута – доступно для редактирования;

2 Настройки параметров вызовов из виртуальной АТС в офисную АТС

Выражение для вызываемого номера – регулярное выражение для проверки вызываемого номера; чтобы вызвать абонента из офисной АТС, пользователь домена должен набрать номер, соответствующий данному регулярному выражению;

- если выражение не задано, вызовы не направляются на частный маршрут;
- выражение по умолчанию – `sip:8(\d{3}@.*)`;

Параметр «Только для группы» – выпадающий список для выбора группы пользователей домена виртуальной АТС, которые смогут связываться с пользователями из внешней АТС по частному маршруту;

- если выбран вариант «Не задано», во внешнюю АТС сможет позвонить любой пользователь домена;
- если в списке выбрана группа, то позвонить по маршруту смогут только пользователи, входящие в её состав;
- пользователи не из группы не смогут дозвониться до внешней АТС, даже если введённый ими номер соответствует регулярному выражению; такие вызовы будут перенаправляться в ССОП;

Подстановка номера для вызывающего абонента домена – в этом поле из выпадающего списка можно выбрать, какой номер будет отображаться на АОН вызываемого абонента:

- внутренний номер вызывающего пользователя домена виртуальной АТС;
- общий для домена виртуальной АТС номер для исходящих вызовов.

Количество символов, отрезаемых от начала вызываемого номера после выбора

маршрута – может возникнуть необходимость преобразовать номера абонентов о внешней АТС для удобства маршрутизации поступающих из виртуальной АТС вызовов; например:

- существует несколько частных маршрутов, ведущих к разным филиалам компании;
- номера внутренних абонентов в филиалах не уникальны;
- в этом случае в настройках частных маршрутов с помощью регулярного выражения к номеру для вызова абонентов внешней АТС можно добавить по одному символу:
 - для вызова абонентов из Филиала_1 будет использоваться номер 1***;
 - для вызова абонентов из Филиала_2 – номер 2***;
 - для вызова абонентов из Филиала_3 – номер 3*** и т. п.;

указав в поле «Количество символов, отрезаемых...» число 1, вы дадите системе сигнал, что при поступлении вызова по частному маршруту в филиал, нужно откинуть первую цифру от номера вызываемого абонента, чтобы найти конечного адресата.

3 Настройки параметров вызовов из офисной АТС

Ограничение направлений транзитных вызовов в ССОП – ограничения для исходящих вызовов через маршрут для пользователей офисной АТС; доступны следующие варианты:

- без ограничений (доступны вызовы по всем направлениям);
- запрет на международные вызовы;
- запрет на международные и междугородние вызовы;
- запрет на все вызовы, кроме внутренних (доступны только вызовы на номера коллег из офисной АТС, включая вызовы по другим частным маршрутам, и вызовы на пользователей домена виртуальной АТС).

Номера для исходящих вызовов – возможно выбрать один или несколько номеров, которые будут отображаться на АОН вызываемого абонента при исходящем вызове в ССОП по маршруту;

- в списке предложены номера из числа входящих линий домена виртуальной АТС;
- чтобы выбрать более одного номера нужно зажать клавишу <Ctrl>;
- при выборе двух и более номеров номер для исходящих вызовов будет выбираться случайным образом;

Разрешение подстановки номера линии из <From>:

- если данное разрешение выключено, то для вызовов в ССОП должен использоваться номер в соответствии с настройками параметра «Номер(а) для исходящих вызовов»;
- если данное разрешение включено:
 - если в заголовке «from» приходит номер, не подключенный к домену виртуальной АТС – для вызовов в ССОП в качестве номера для исходящих будет использоваться номер в соответствии с настройками параметра «Номер(а) для исходящих вызовов»;
 - в заголовке «from» приходит номер, подключенный к домену виртуальной АТС – для исходящего вызова должен использоваться данный номер из заголовка «from».

4 Настройки, используемые при переадресации внешних (не из виртуальной АТС) вызовов в маршрут

- Тип заголовка, принимающего авторизацию
- Тип заголовка истории переадресации

По нажатию на кнопку «Сохранить» осуществляется валидация всех параметров формы.

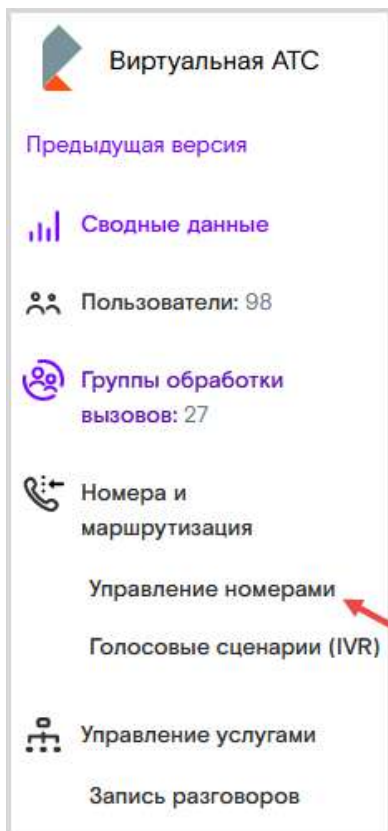
9.7. Управление номерами

Внимание: Услуга «Управление номерами» пока доступна не во всех регионах. Если в вашем ЛК виртуальной АТС отсутствует одноименный раздел, для подключения дополнительного номера обратитесь к своему менеджеру.

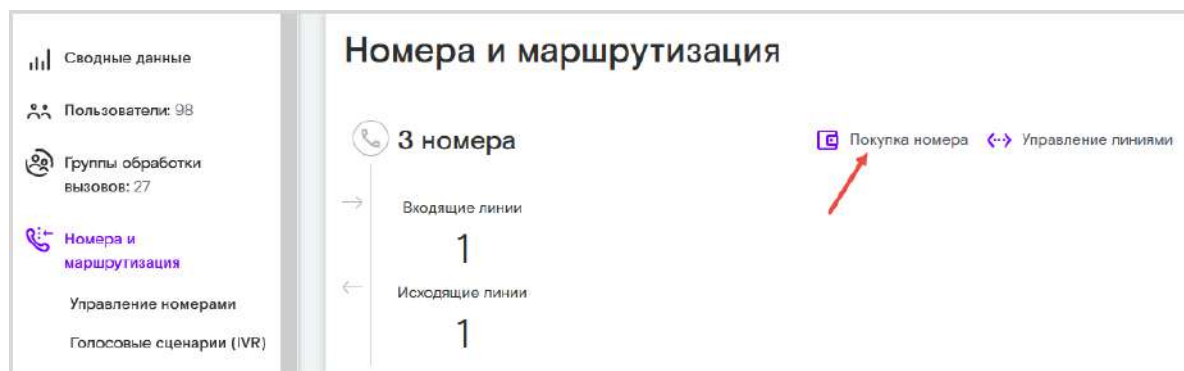
Доступ к услуге

Перейти к управлению номерами возможно двумя способами:

- Выбрать одноименный раздел в меню личного кабинета.



- На главной странице раздела «Номера и маршрутизация» выбрать опцию «Покупка номера» – по нажатию на кнопку произойдет переход на страницу «Управление номерами».



Управление номерами

В разделе «Управление номерами» доступно:

1 Управление уже подключенными номерами

В списке подключенных для каждого номера отображается следующая информация:

1. номер телефона;
2. тип номера (основной или дополнительный*);
3. кнопка удаления номера – отображается только для подключенных дополнительных номеров.

* Дополнительные номера — это все номера (входящие линии), подключенные администратором домена с помощью страницы «Управление номерами». Основные номера – все остальные номера.

2 Подключение дополнительных номеров

В блоке отображается список дополнительных номеров, доступных для подключения.

Для каждого номера отображается информация:

1. телефонный номер;
2. стоимость подключения.

3 Управление списком зарезервированных номеров

В списке отображаются номера в следующих статусах:

1. номер забронирован за доменом;
2. номер находится в резерве (был отключен и пока не передан на продажу).

Для каждого номера в списке отображается информация:

1. номер телефона;
2. статус номера (забронирован, в резерве);
3. дата завершения брони или резерва;
4. кнопка подключения номера.

Управление номерами

Подключенные номера

- +7 812 679-88-88
Дополнительный Удалить
- +7 812 679-31-31
Дополнительный Удалить
- +7 800 707-16-82
Основной
- +7 800 302-64-48
Основной
- +7 800 301-64-48
Дополнительный Удалить
- +7 800 100-44-37
Основной
- +7 384 278-08-77
Основной
- +7 384 278-01-65
Основной

Зарезервированные номера

- +7 495 587-43-28
В резерве до 12.03.20 Продлить

Подключить городской номер **Подключить 8800**

Без категории Бронзовый Серебряный Золотой Платиновый Интеллектуальный номер (М категория)

Искать Сбросить

| Телефон | Стоимость подключения, руб. без НДС | Категория |
|---|-------------------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> 8 800 100-88-81 | 1,00 | Без категории |
| <input checked="" type="checkbox"/> 8 800 200-18-83 | 1,00 | Без категории |
| <input type="checkbox"/> 8 800 301-18-87 | 1,00 | Без категории |
| <input type="checkbox"/> 8 800 301-18-88 | 1,00 | Без категории |
| <input type="checkbox"/> 8 800 301-25-58 | 1,00 | Без категории |
| <input type="checkbox"/> 8 800 301-37-78 | 1,00 | Без категории |
| <input type="checkbox"/> 8 800 301-41-46 | 1,00 | Без категории |
| <input type="checkbox"/> 8 800 301-44-56 | 1,00 | Без категории |
| <input type="checkbox"/> 8 800 302-01-48 | 1,00 | Без категории |
| <input type="checkbox"/> 8 800 302-20-38 | 1,00 | Без категории |

1 2 3 Следующая >

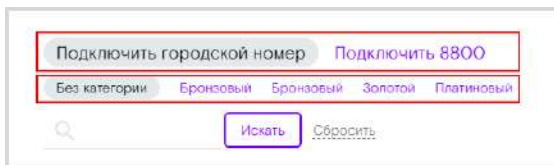
8 800 200-18-83 x
Стоимость подключения номеров: 100 руб.

Подключить Отменить

Фильтрация и поиск по списку номеров, доступных для подключения

Отфильтруйте список номеров:

1. по типу:
 - городские номера;
 - номера вида 8–800;
2. по категории:
 - без категории;
 - бронзовый;
 - золотой;
 - платиновый.



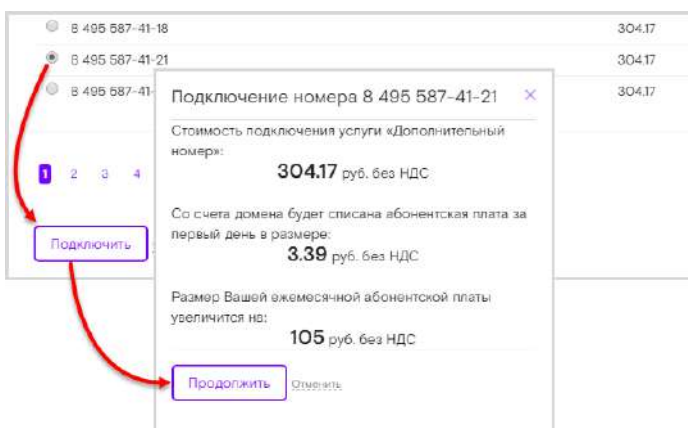
Воспользуйтесь контекстным поиском номеров:

1. Введите последовательность цифр, которые должен содержать номер.
2. Нажмите «Искать».

Подключить дополнительный номер

Чтобы подключить дополнительный номер:

1. Выберите номер из списка, поставьте отметку в его строке.
2. Нажмите «Подключить».
3. В открывшемся модальном окне ознакомьтесь с информацией о стоимости подключения услуг и размере абонентской платы.
4. Нажмите «Продолжить».



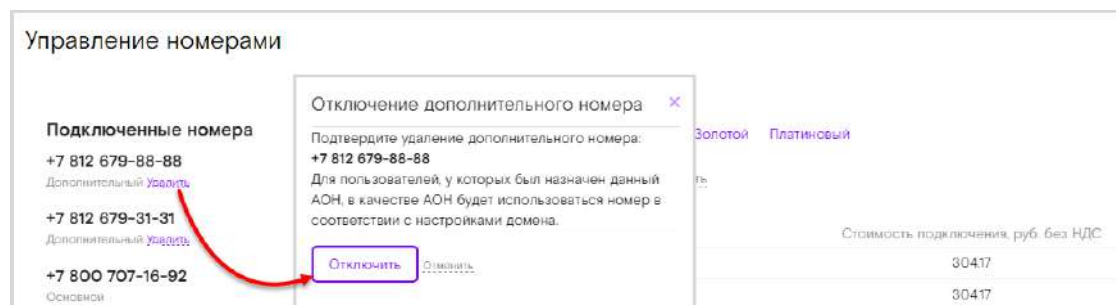
После успешного подключения номера:

1. со счета домена будут списаны средства за подключение номера;
2. номер появится в списке подключенных номеров;
3. на электронную почту домена придет письмо с подтверждением подключения номера.

Отключить дополнительный номер

Чтобы отключить дополнительный номер:

1. В списке подключенных номеров выберите номер и нажмите «Удалить».
2. В открывшемся модальном окне «Отключение дополнительного номера» подтвердите удаление.



Удаленный номер отобразится в списке зарезервированных номеров.

9.8. Голосовые сценарии IVR

Система использует голосовые сценарии для автоматической обработки вызовов. Сценарий может включать в себя одно, два или несколько, переходящих друг в друга голосовых меню.

Чтобы клиенты при вызове на телефонный номер компании попадали в голосовой сценарий нужно:

1. Создать сценарий.
2. Настроить сценарий.
3. Настроить маршрутизацию вызовов на сценарий.

Этапы 1. и 3. описаны на странице

[«Список сценариев. Добавить сценарий. Настроить маршрутизацию на IVR»](#).

Управление сценарием IVR осуществляется через его схему. В подразделе справочника [«Страница настроек голосового сценария»](#) перечислены инструменты работы со схемой сценария, описаны её ключевые блоки. В подразделе [«Настроить голосовой сценарий»](#) показана пошаговая настройка схемы голосового сценария.

9.8.1. Список сценариев. Добавить сценарий. Настроить маршрутизацию на IVR

На главной странице раздела «Голосовые сценарии» приведён список голосовых сценариев, уже созданных в домене.

О каждом сценарии в списке указана следующая информация:

- название сценария – по нажатию открывается страница управления сценарием;
- количество голосовых меню в сценарии;
- информация о номере, при вызове на который абонент попадает на данный сценарий;

- не отображается, если маршрутизация на сценарий ещё настроена;
- ссылка «Настроить маршрутизацию» – по нажатию открывается страница «Номера и Маршрутизация», где вы сможете для одного из телефонных номеров домена настроить переадресацию вызовов на голосовой сценарий.

На странице доступен контекстный поиск по названию сценария.

Голосовые сценарии IVR

+ Добавить сценарий

| | | |
|--------------------------------------|-------------------------|---|
| Клиентская служба 2 меню | ☎ +7 (495) : [REDACTED] | Настроить маршрутизацию |
| Голосовой сценарий 3 1 меню | | Настроить маршрутизацию |
| Пример голосового сценария 2 меню | | Настроить маршрутизацию |

Добавить голосовой сценарий

Чтобы создать новый голосовой сценарий:

1. Нажмите кнопку «+Добавить сценарий».
2. На открывшемся модальном окне укажите название нового сценария или оставьте название по умолчанию.
3. Нажмите «Сохранить» – система создаст новый сценарий и переведёт вас на страницу его настроек (подробнее см. в подразделе [«Страница настроек голосового сценария»](#)).

Создание IVR

Сохранить
×

Название IVR

Голосовой сценарий 3

Примечание: При создании новому сценарию присваивается название «Голосовой сценарий N», где N – порядковый номер сценария в списке.

Удалить голосовой сценарий

Чтобы удалить голосовой сценарий:

1. Нажмите кнопку в его строке.
2. Подтвердите удаление.

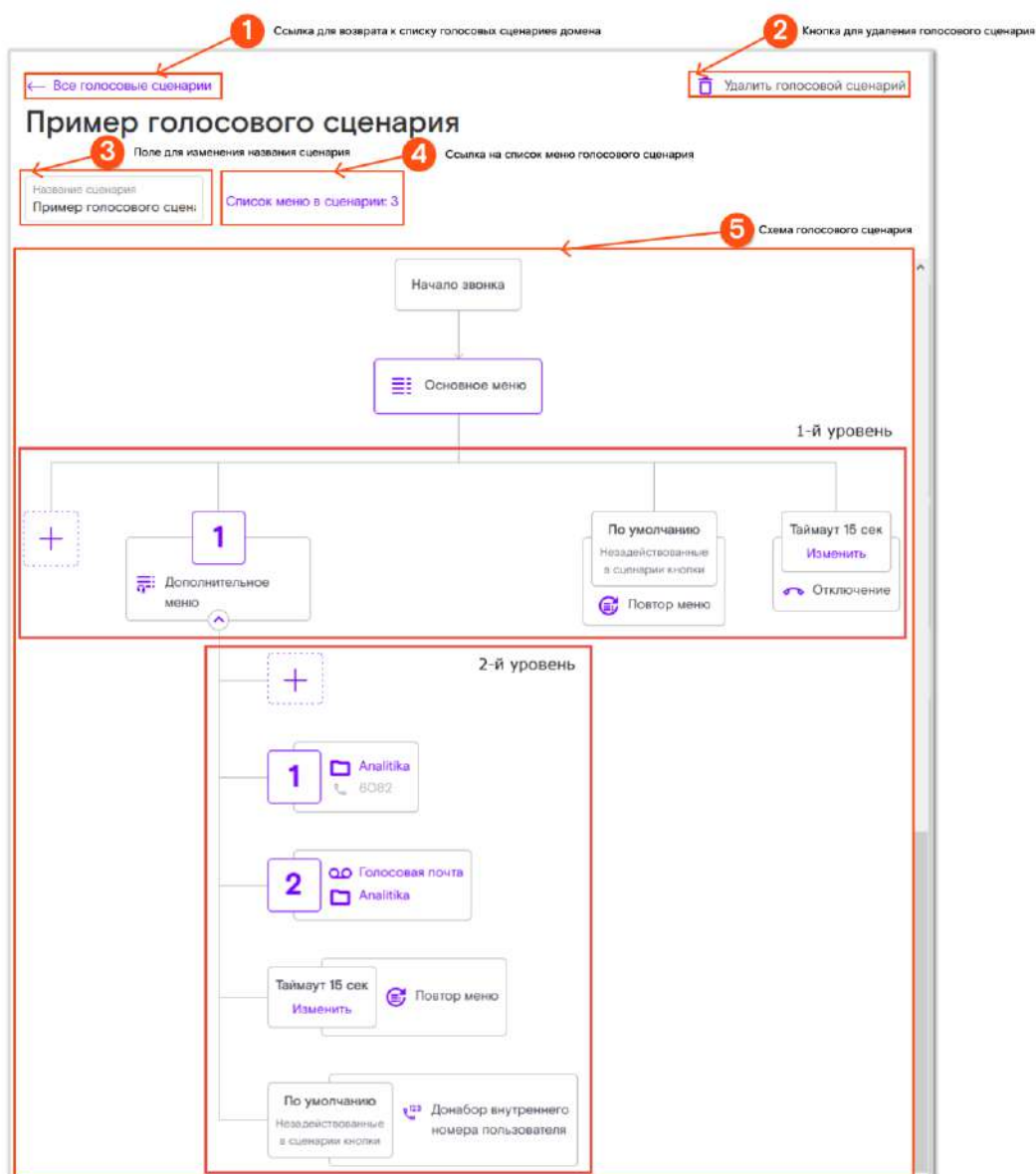
Настроить маршрутизацию на голосовой сценарий

Чтобы для одного из телефонных номеров Компании настроить маршрутизацию входящих вызовов на сценарий IVR:

1. Найдите в списке голосовых сценариев тот, для которого нужно сделать настройки.
2. Нажмите на ссылку «Настроить маршрутизацию» в строке сценария – откроется главная страница раздела «Номера и маршрутизация».
3. Выберите номер телефона, для настроек.
4. Создайте для номера правило маршрутизации, согласно которому входящие вызовы должны переводиться на голосовой сценарий IVR.
5. Подробно принципы работы со схемой маршрутизации номера, настройка правил маршрутизации описаны в разделе «[Маршрутизация](#)» данного справочника.

9.8.2. Страница настроек голосового сценария

Чтобы перейти к настройкам голосового сценария, нажмите на него в списке сценариев.



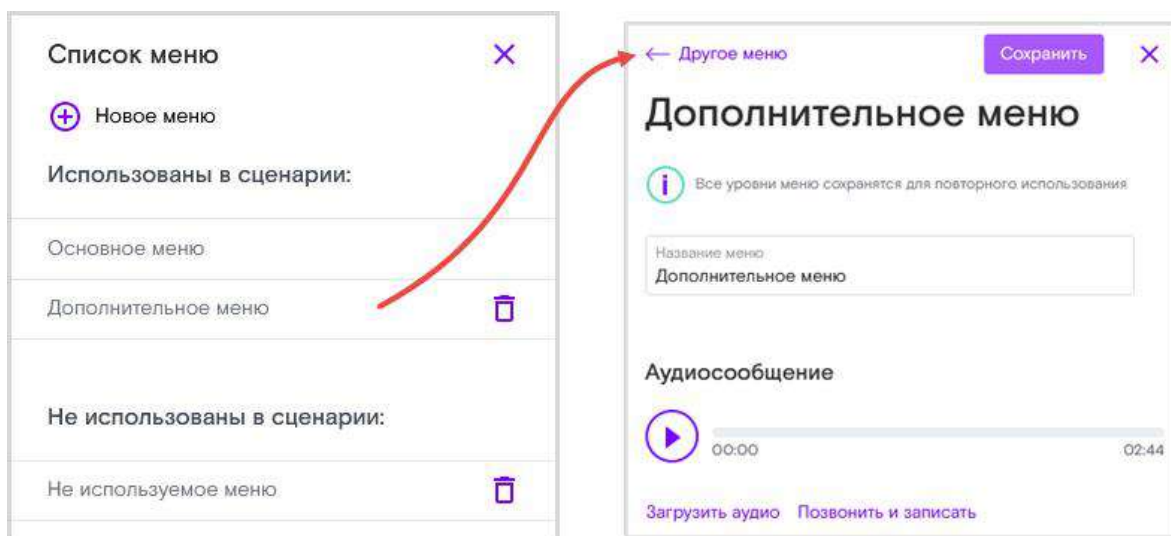
На странице управления голосовым сценарием расположены следующие функциональные элементы:

- 1 Ссылка для возврата к списку голосовых сценариев домена
По нажатию осуществляется переход к списку голосовых сценариев.
- 2 Кнопка для удаления голосового сценария
По нажатию и после подтверждения происходит удаление сценария.
- 3 Поле для изменения названия сценария
Текстовое поле, для изменения названия сценария, указанного при создании.

Примечание: При создании новому сценарию присваивается название «Голосовой сценарий N», где N – порядковый номер сценария в списке.

- 4 Ссылка на список меню голосового сценария
Отображается, если в сценарии есть хотя бы одно меню, кроме основного.
В тексте ссылки через двоеточие отображается количество меню в сценарии.

По нажатию на ссылку открывается окно со списком меню сценария, используемых и неиспользуемых.



По нажатию на меню в списке открываться модальное окно его редактирования.

В строке каждого меню отображается кнопка для его удаления из сценария. Удаление происходит только после подтверждения операции.

По нажатию на кнопку «+Новое меню» открывается модальное окно добавления меню в голосовой сценарий (подробнее в подразделе [«Настроить голосовой сценарий»](#)).

- 5 Схема голосового сценария
Наглядно иллюстрирует все этапы и варианты развития голосового сценария и содержит следующие блоки:

блок «Начало звонка»;

- обязателен, изменить нельзя;

блок «Основное меню» – с этого меню абонент начинает знакомство с голосовым сценарием:

- обязателен;
- по нажатию открывается модальное окно настройки основного меню;

первый уровень сценария:

- обязателен;
- представляет действия по командам основного меню;
- всегда идёт горизонтально;

пункты меню второго уровня вложенности:

- опционально;
- строится вертикально.

Чтобы управлять сценарием, настройте его схему.

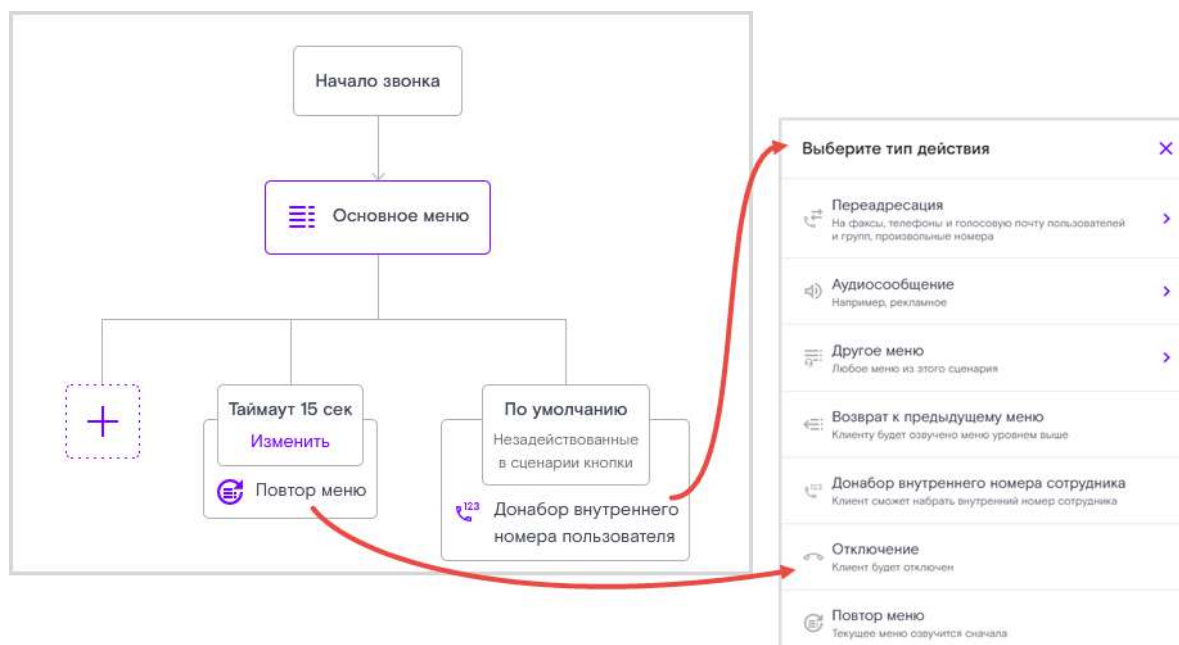
Количество меню в голосовом сценарии не ограничено.

Меню третьего уровня на схеме будет отображаться горизонтально, меню четвертого уровня – вертикально и так далее.

Как настроить главное меню, добавить в сценарий и настроить дополнительное меню, настроить пункты меню всех уровней вложенности рассказано в подразделе «[Настроить голосовой сценарий](#)».

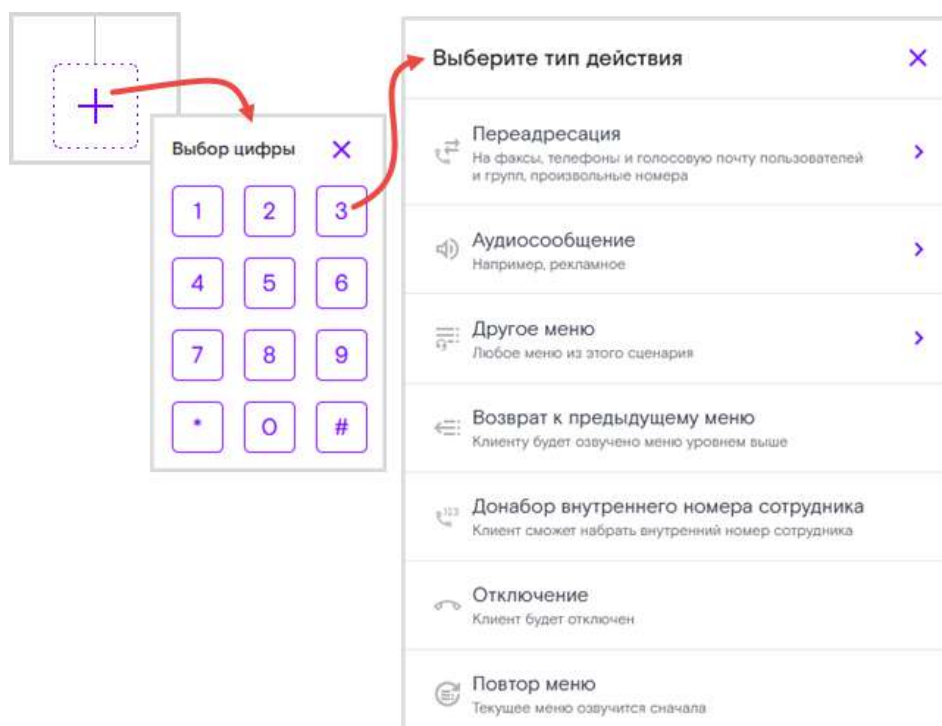
Вид схемы для нового голосового сценария

Новый (только что созданный) голосовой сценарий состоит из следующих блоков:



- блок «Начало звонка»;
- блок «Основное меню»;
- первый уровень сценария – изначально содержит следующие элементы:
- блок «По умолчанию» – здесь возможно настроить реакцию системы, которая наступит, если абонент нажмет на кнопку, не предусмотренную в меню;
- по нажатию на нижнюю часть блока открывается модальное окно выбора типа действия;

- по умолчанию в ответ на непредвиденные действия абонента система предлагает донабор внутреннего номера пользователя домена;
- блок «Таймаут» – здесь предлагается настроить реакцию системы на бездействие абонента в течение определённого времени;
- по нажатию на ссылку «Изменить» откроется страница общих настроек домена, где можно поменять время таймаута (подробнее см. в подразделе «Администрирование и настройка виртуальной АТС -> [Общие настройки](#)»);
- по нажатию на нижнюю часть блока открываться модальное окно выбора типа действия;
- по умолчанию настроен перевод пользователя на повтор меню по истечении заданного времени;
- кнопка для добавления цифр:
 - по нажатию открываться модальное окно «Выбор цифры»;
 - по нажатию на цифру открывается модальное окно выбора действия.



Блоки «По умолчанию», «Таймаут» и кнопка добавления цифры присутствуют на каждом уровне голосового сценария.

В подразделе «[Настроить голосовой сценарий](#)» рассказано, как доработать стартовую схему так, чтобы голосовой сценарий приобрёл нужную вам форму.

9.8.3. Настроить голосовой сценарий

Предлагаем следующий порядок работы над голосовым сценарием:

1. Настроить основное меню.
2. Настроить первый уровень сценария:
3. Настроить действие по таймауту.
4. Настроить действие по умолчанию.
5. Настроить кнопки меню.

Если нужно, создать и настроить дополнительное меню.
Повторить для дополнительного меню пункты 1–4.

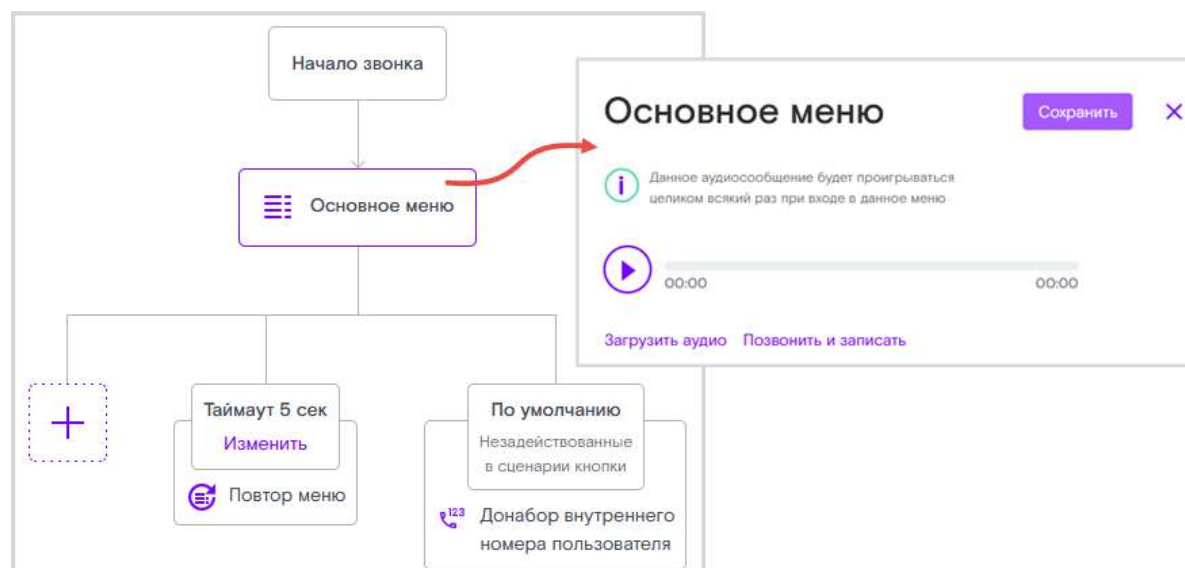
Настроить основное меню

Аудиосообщение основного меню – первое, что слышит клиент при вызове на телефонный номер компании, для которого настроена маршрутизация на голосовой сценарий IVR.

Сообщение должно содержать инструкции для вызывающего абонента: что делать, на какие кнопки телефона нажимать в тональном режиме, чтобы получить нужный результат – поговорить со службой клиентской поддержки, связаться с определённым сотрудником компании, прослушать справочную информацию и пр.

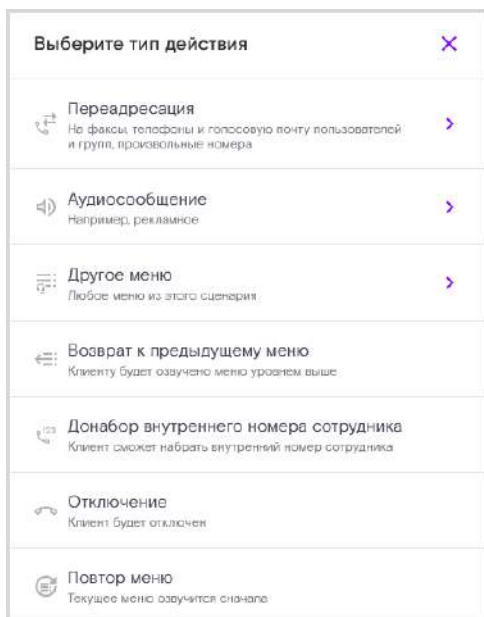
Чтобы настроить основное меню:

1. Нажмите на блок основного меню – откроется модальное окно настройки.
2. Добавьте файл с аудиосообщением, которое будет проигрываться при входе в меню, одним из способов:
 - Загрузите готовое сообщение со своего компьютера – для этого:
 - Нажмите «Загрузить аудио».
 - Выберите mp3- или wav-файл из файловой системы своего компьютера.
 - Запишите сообщение – для этого:
 - Нажмите «Позвонить и записать».
 - Дождитесь системного звонка.
 - Продиктуйте сообщение.
3. Если нужно, прослушайте сообщение через встроенный плеер.
4. Нажмите «Сохранить».



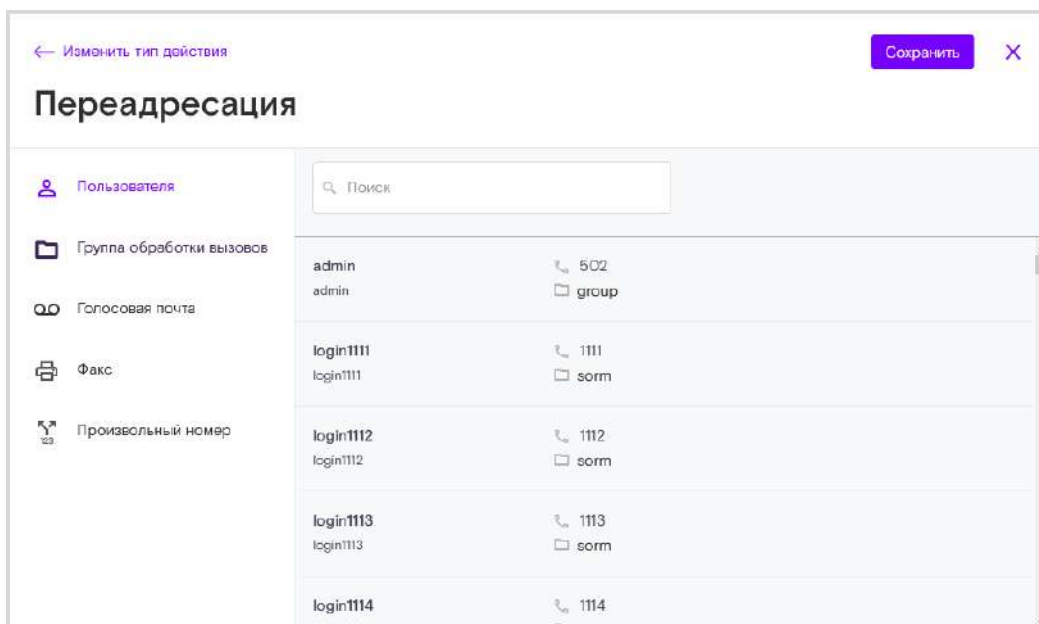
Выбрать тип действия

Для каждого пункта голосового сценария – нажатие абонентом кнопки, бездействие абонента – нужно выбрать способ реакции системы. Все варианты реакции системы перечислены на модальном окне выбора типа действия.

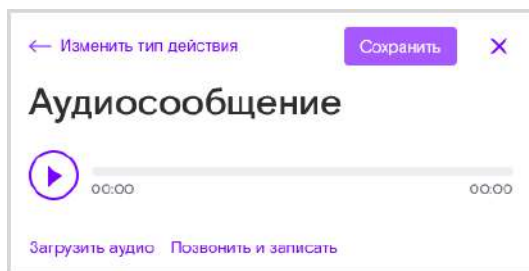


Вам доступны следующие типы реакции системы на действие или бездействие вызывающего абонента:

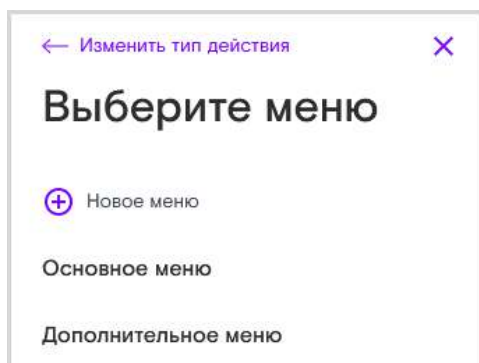
- **переадресация** – абонент будет переадресован на один из объектов:
 - пользователя;
 - группу обработки вызовов;
 - голосовую почту пользователя или группы;
 - факс пользователя или группы;
 - произвольный номер;



- **аудиосообщение** – абонент услышит заранее подготовленный звуковой файл;



- **другое меню** – абонент будет переведен на одно из меню сценария;
- **создайте новое меню** или используйте уже существующее;



- **возврат к предыдущему меню** – абонент услышит меню уровнем выше;
- **донабор внутреннего номера сотрудника** – абонент получит возможность набрать внутренний номер сотрудника компании;
- **отключение** – при выборе этого варианта абонент будет отключен;
- **повтор меню** – текущее меню будет озвучено сначала.

Настроить первый уровень меню

Настроить действие по таймауту и по умолчанию

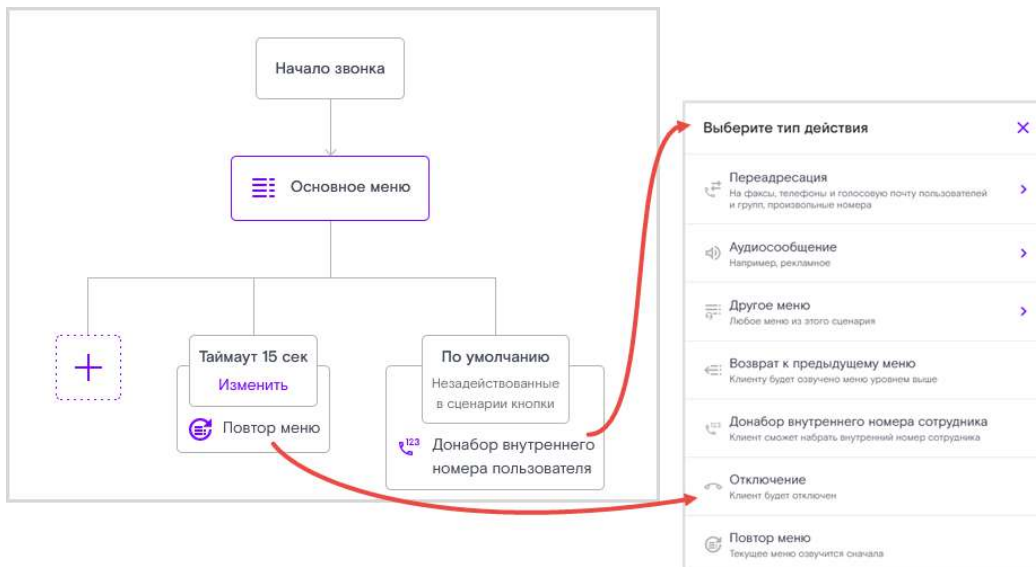
В блоке «По умолчанию» можно настроить реакцию системы на нажатие абонентом кнопки, не предусмотренной в меню. На стартовой схеме сценария в качестве ответа системы на непредвиденные действия предложен донабор внутреннего номера пользователя домена.

В блоке «Таймаут» возможно настроить реакцию системы на бездействие абонента в течение определённого времени. По умолчанию здесь выбран перевод пользователя на повтор меню.

Чтобы настроить время таймаута, нажмите «Изменить» в верхней части блока – откроется страница общих настроек домена, где среди прочего можно указать и значение данного параметра (подробнее в подразделе «Администрирование и настройка виртуальной АТС -> [Общие настройки](#)»).

Чтобы изменить действие по умолчанию или по таймауту:

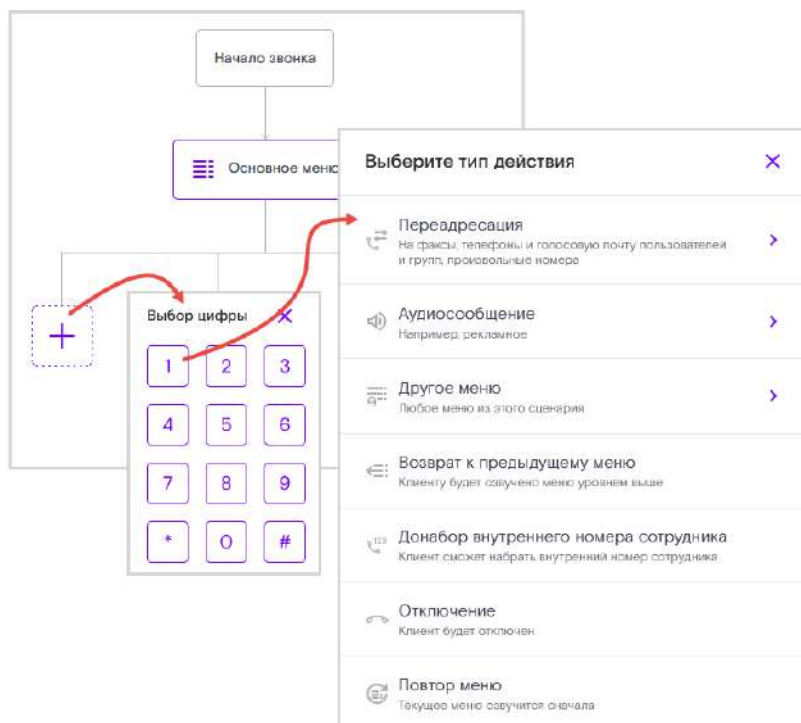
1. Нажмите на блок – откроется модальное [окно выбора типа действия](#).
2. Выберите один из предложенных вариантов.



Настроить кнопки сценария. Добавить кнопку

Чтобы добавить в меню голосового сценария новую кнопку:

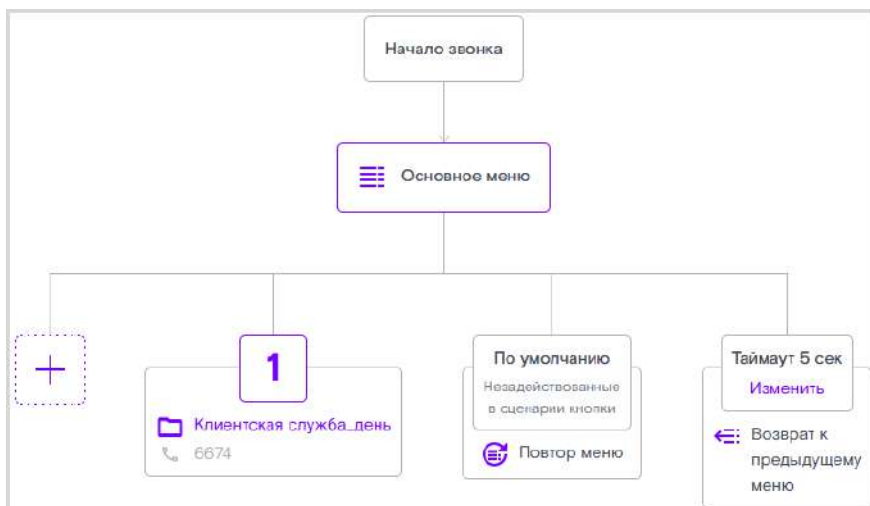
1. Нажмите на кнопку добавления цифры на схеме сценария – откроется клавиатура выбора цифры.
2. Щёлкните мышкой по цифре, которую хотите добавить в меню – откроется модальное окно выбора типа действия.
3. Выберите тип реакции системы, которая должна наступить в случае нажатия кнопки клиентом. Подробнее про выбор типа действия см. в одноимённом [подразделе](#).



Например:

- на клавиатуре выбора цифры нажмите на кнопку «1»;
- в качестве реакции укажите переадресацию на группу обработки вызовов.

После добавления кнопки схема сценария будет выглядеть следующим образом:



Примечание: Пунктов в меню может быть не более двенадцати – по количеству цифр на модальном окне выбора цифры + отдельные действия возможно назначить для символов «*» и «#».

Настроить кнопки сценария. Изменить настройки кнопки

Для уже настроенной кнопки меню возможно:

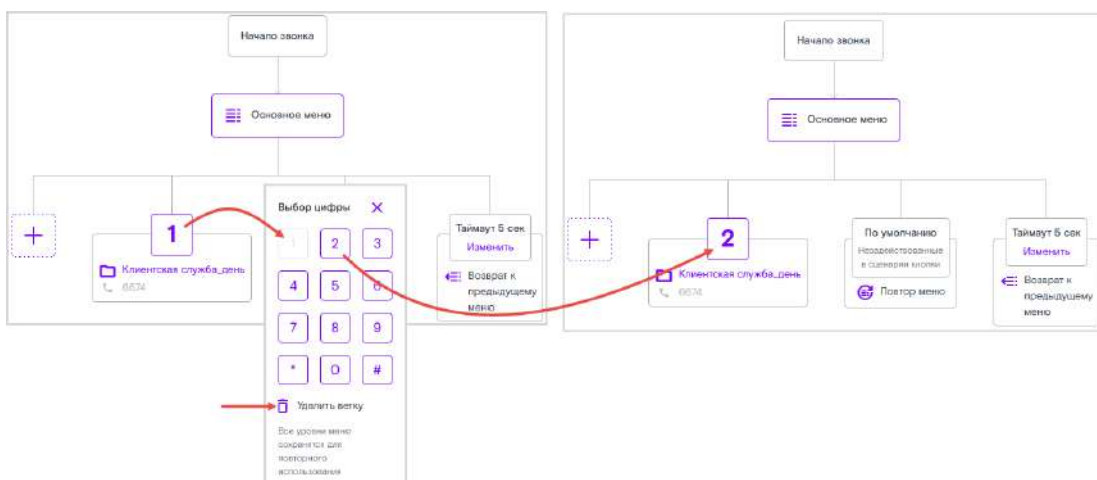
- изменить цифру;
- удалить кнопку;
- изменить тип действия.

Изменить цифру

Чтобы изменить цифру, присвоенную кнопке меню:

1. Нажмите на цифру кнопки на схеме сценария – откроется клавиатура выбора цифры.
2. Выберите для кнопки новую цифру, нажав на неё.

Примечание: Цифры, уже используемые в меню, недоступны для выбора.



Удалить кнопку

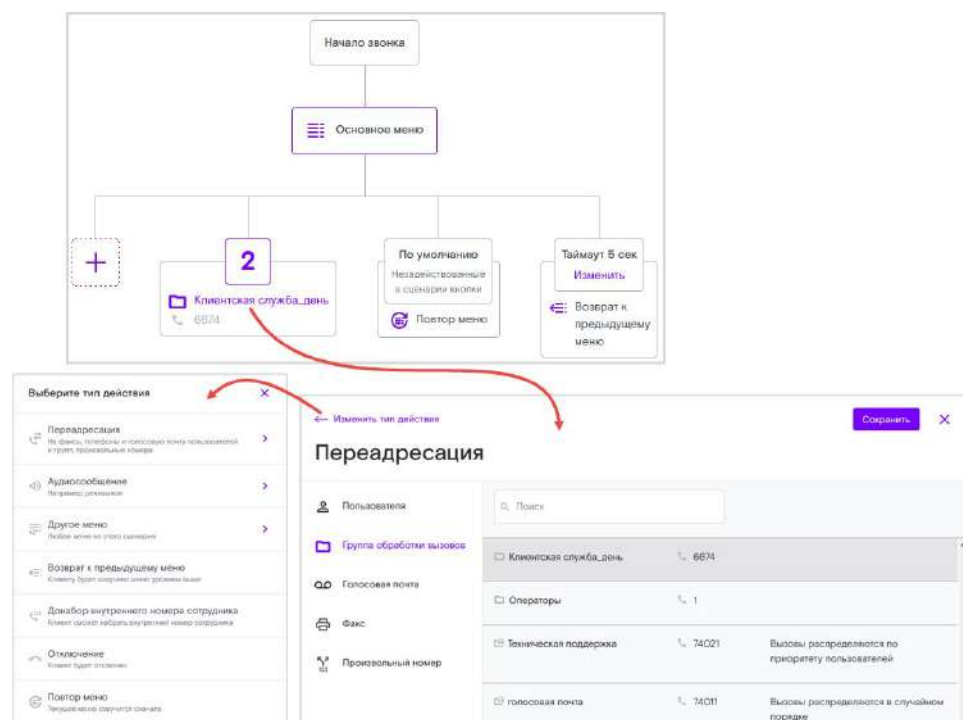
Чтобы удалить кнопку из меню:

1. Нажмите на цифру кнопки на схеме сценария – откроется клавиатура выбора цифры.
2. Нажмите на кнопку «Удалить ветку».
3. Подтвердите удаление.

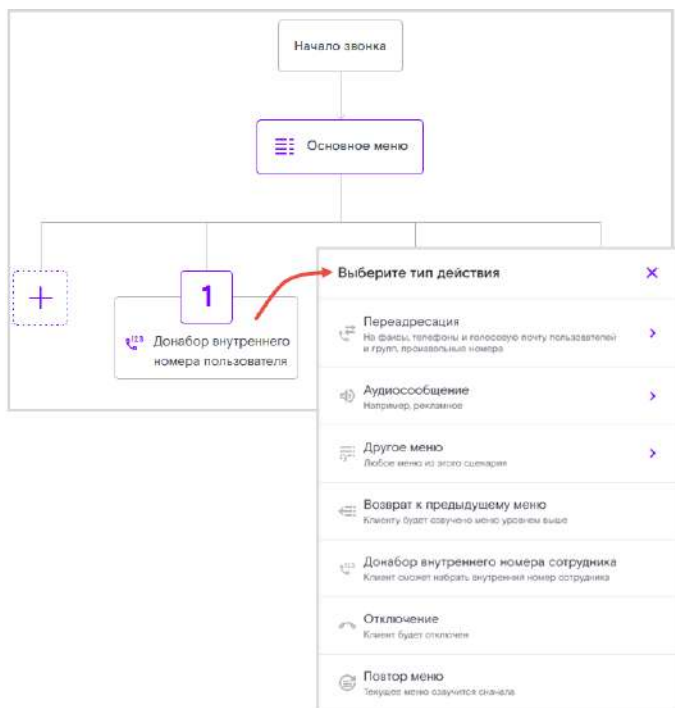
Изменить тип действия

Чтобы изменить тип действия для пункта меню, нажмите на область реакции на нажатие кнопки – в зависимости от текущего типа действия откроется:

- Модальное окно редактирования типа действия (актуально для типов «Переадресация», «Аудио сообщение» и «Другое меню»); здесь вы можете:
 - Настроить текущий тип действия (выбрать другой объект переадресации, загрузить новое аудиосообщение, выбрать другое меню).
 - Выбрать другой тип действия; для этого:
 1. Нажмите «Изменить тип действия».
 2. На модальном окне выбора типа действия выберите новую реакцию системы на нажатие кнопки.



- Модальное окно выбора типа действия для всех остальных типов действия.

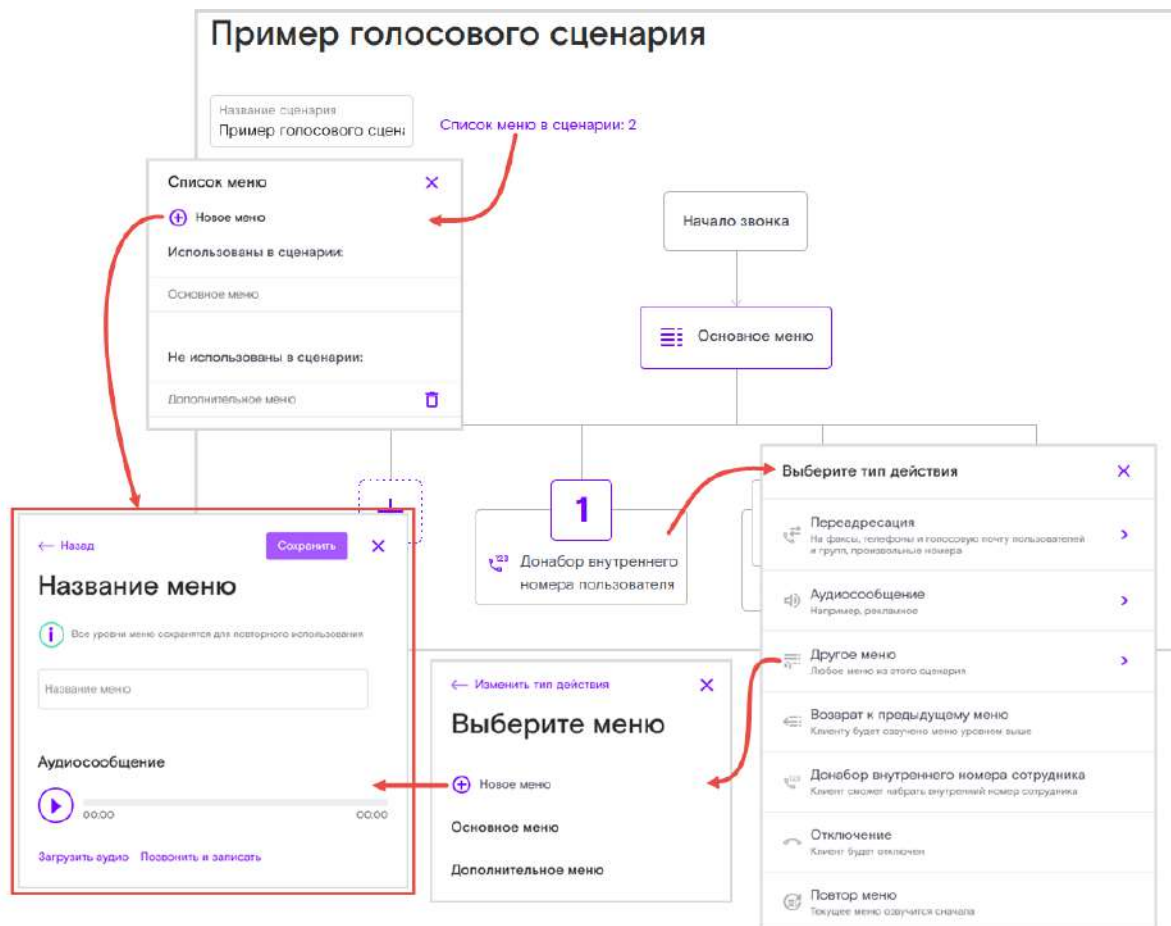


Добавить меню. Добавить второй, третий и т. д. уровни сценария

Добавить меню

Попасть в модальное окно добавления нового меню возможно:

- Из списка меню сценария – для этого:
 1. Откройте список меню.
 2. Нажмите на кнопку «+Новое меню».
- Из модального окна выбора типа действия – для этого:
 1. Любым способом откройте модальное окно выбора типа действия.
 2. Выберите вариант «Другое меню».
 3. На модальном окне выбора меню нажмите «+Новое меню».



На модальном окне добавления нового меню:

1. Укажите название меню (обязательный параметр).
2. Добавьте файл с аудиосообщением, которое будет проигрываться при входе в меню.

Сделать это возможно одним из способов:

- Загрузите готовое сообщение со своего компьютера – для этого:
 1. Нажмите «Загрузить аудио».
 2. Выберите mp3- или wav-файл из файловой системы своего компьютера.
- Запишите сообщение – для этого:
 1. Нажмите «Позвонить и записать».
 2. Дождитесь системного звонка.
 3. Продиктуйте сообщение.

Нажмите «Сохранить» – новое меню появится в списке меню сценария и будет доступно для прикрепления к кнопке меню.

Добавить второй, третий и т.д. уровни сценария

Чтобы добавить в голосовой сценарий второй уровень меню:

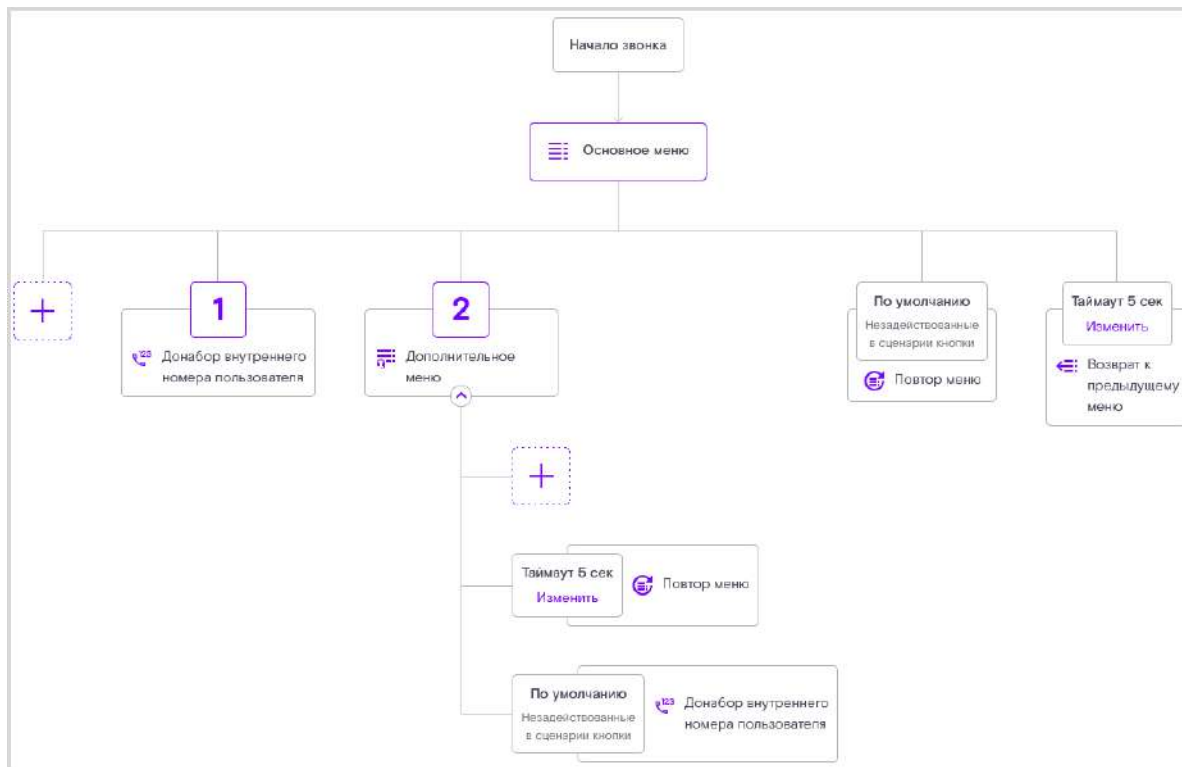
1. Создайте дополнительное меню для сценария, как это показано выше.
2. Для одной из кнопок первого уровня выберите тип действия «Другое меню».

Схема голосового сценария с двумя уровнями меню будет выглядеть так:

Второй и последующие уровни меню настраиваются аналогично.

первому уровню – необходимо:

- добавить и настроить кнопки меню;
- настроить действия по таймауту и по умолчанию.



10. Управление услугами

На главной странице раздела «Управление услугами» перечислены услуги, доступные для домена компании на текущем тарифном плане.

Первыми в списке приведены услуги, которые пользователь может включить или отключить на данной странице.

Управление услугами

- FMC** Отключить
Мобильные рабочие места позволяют объединить городские и мобильные номера в единую корпоративную сеть с внутренней нумерацией для бесплатных звонков внутри сети. Подключить услугу можно в рамках переадресации пользователя.
В ежемесячную плату входит:
Абонентская плата 0 (83,33 x 0) Р
- Аналитика речи** Отключить
В ежемесячную плату входит:
Абонентская плата 0 (0 x 16) Р
- Интеграционный API** Настроить Отключить
Данные API-запросов автоматически попадают в вашу CRM для комфортной работы ваших сотрудников с клиентами.
В ежемесячную плату входит:
Абонентская плата 416,67 (416,67 x 1) Р
- Виртуальный Контакт Центр** Отключить
Новые возможности контактного центра: организация очереди абонентов, обслуживание VIP-клиентов, геральдика, расширение оплаты услуг по операторам, возможность супервизора подключиться в разговор к оператору.
В ежемесячную плату входит:
Абонентская плата 416,67 (416,67 x 1) Р
- Плата за дополнительный номер** Настроить
Для каждого сотрудника, отдела или филиала можно выделить отдельный городской номер, как всегда смогут дозвониться.
В ежемесячную плату входит:
Абонентская плата 1125 (1125 x 9) Р
- Автоинформатор** Настроить
В ежемесячную плату входит:
Абонентская плата 0 (0 x 1) Р
- Ежемесячная абонентская плата за услугу «Виртуальная АТС» (1 пользователь)_Пакет 0**
В ежемесячную плату входит:
Абонентская плата 208,33 (208,33 x 1) Р
- Обратный звонок** Настроить
Виджет позволяет посетителям сайта быстро оставить заявку на обратный звонок в любое время.
В ежемесячную плату входит:
Абонентская плата 0 (416,67 x 0) Р

Итого: 6 181,93Р

Подключение новой услуги доступно только в том случае, если на текущем счету есть достаточная сумма. При подключении списывается стоимость подключения и абонентская плата за текущие сутки.

Важно: При отключении услуги все пользовательские настройки для неё удаляются.

О каждой услуге в списке указаны следующие данные:

- иконка услуги;
- название услуги;
- информация о стоимости услуги:
- абонентская плата за месяц;
- стоимость экземпляра услуги;

- кнопки «Включить» и «Отключить» отображаются, если доступно ручное включение или отключение услуги на странице «Управление услугами»;
- кнопка «Настроить» для перехода в раздел услуги; доступна только для услуг:
- Запись разговоров;
- Пользователи;
- Автоинформатор;
- Интеграционный API;
- Виджет «Обратный вызов»;
- Управление номерами;
- Аналитика речи.

Под списком услуг указана итоговая сумма абонентской платы, которая будет списываться с лицевого счёта домена ежемесячно.

Тарификация услуг в виртуальной АТС

В тарифный план домена могут входить услуги с различными способами тарификации:

- **уровень тарификации «Домен»** – при изменении параметров домена абонентская плата не изменяется;
- **уровень тарификации «Пользователь»** – плата за пакет привязана к количеству пользователей в домене;
- **уровень тарификации «Оператор»** – плата за пакет привязана к количеству операторов в домене (такой уровень тарификации, как правило, имеют функции контакт-центра);
- **уровень тарификации «Специальный»** – плата взимается за каждый экземпляр услуги;
- **уровень тарификации «Внешний»** – счетчик пакета услуг определяется внешним модулем.

Управление входящими и исходящими каналами домена

Количество входящих и исходящих каналов определяет количество одновременных входящих и исходящих вызовов, которые могут быть совершены в домене.

Настроить количество входящих и исходящих каналов возможно на странице «Управление услугами» – для этого:

1. В списке найдите услугу «Входящие каналы» («Исходящие каналы»).
2. Нажмите на количество каналов, указанное в скобках рядом с названием услуги.
3. В открывшемся окне укажите количество каналов (см. рисунок [выше](#)).
4. Нажмите «Подключить».

10.1. Запись разговоров

Запись разговоров

Включена для 3 пользователей **Выключить**

Пользователи

Срок хранения записи
Срок хранения записей разговора
1 месяц

Запись разговоров включена для 3 из 9 пользователей **Включить для всех**

Выбрано 2 из 9, для них:
 Включить запись (1) Включить запись с аналитикой (2) Отключить запись (1)

Все **Включена запись** **Включена аналитика речи**

| Пользователь | Запись разговоров | Аналитика речи | Записи звонков |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> SMoscow27 <input type="checkbox"/> group | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Туктарова Римма <input type="checkbox"/> group | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| <input type="checkbox"/> Федотов Евгений <input type="checkbox"/> group | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| <input type="checkbox"/> Краснов Андрей <input type="checkbox"/> callback | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| <input type="checkbox"/> Прохорова Дарья <input type="checkbox"/> group | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

9 Перейти в журнал вызовов, чтобы прослушать записи

8 Выключить запись разговоров для всех пользователей

7 Изменить срок хранения записей разговоров

6 Ознакомиться с информацией о количестве пользователей с записью разговоров

5 Включить запись разговоров для всех пользователей домена

4 Совершать групповые операции над пользователями

3 Отфильтровать список пользователей

2 Включить для пользователя аналитику речи

1 Включить для пользователя запись разговоров

На странице «Запись разговоров» вы можете:

1 Включить для пользователя запись разговоров

Чтобы включить услугу «Выборочная запись разговоров» индивидуально для некоторых пользователей домена:

1. Найдите в списке пользователя, для которого хотите включить услугу.
2. Поставьте для пользователя переключатель «Запись разговоров» в положение «Включено» – откроется модальное окно с информацией об увеличении абонентской платы и разовом списании средств за включение услуги.
3. Нажмите на кнопку «Подключить» на модальном окне.

2 Включить для пользователя аналитику речи

Услуга «Аналитика речи» дополняет услугу «Запись разговоров» и обеспечивает:

- распознавание русской речи;
- анализ записанных разговоров и сопровождающих их метаданных;
- предоставление результатов анализа в виде набора данных (графики, таблицы, тексты разговоров);
- предоставление автоматических оценок по согласованным параметрам.

Чтобы включить услугу «Аналитика речи» индивидуально для некоторых пользователей домена:

1. Найдите в списке пользователя, для которого хотите включить услугу.
2. Поставьте для пользователя переключатель «Аналитика речи» в положение «Включено» – откроется модальное окно с информацией об увеличении абонентской платы и разовом списании средств за включение услуги.
3. Нажмите на кнопку «Подключить» на модальном окне.
4. Если для пользователя не включена услуга «Запись разговоров», то при включении опции «Аналитика речи», «Запись разговоров» включается автоматически, при этом на модальном окне с информацией об увеличении абонентской платы отобразится совокупная стоимость подключения обеих услуг.

Подробнее об услуге и её настройках рассказано в подразделе «Управление услугами-> [Аналитика речи](#)».

3 Отфильтровать список пользователей

Вы можете просмотреть:

- полный список пользователей домена;
- список пользователей, для которых включена запись разговоров;
- список пользователей, для которых включена запись разговоров с аналитикой.

О каждом пользователе домена в списке доступна следующая информация:

- отображаемое имя;
- список групп, в которых состоит пользователь.

4 Совершать групповые операции над пользователями

Блок групповых операций появляется над списком пользователей при выборе хотя бы одного объекта.

Вы можете выбрать:

- одного пользователя, поставив отметку в чек-бокс рядом с его именем;
- нескольких пользователей;
- всех пользователей домена, поставив отметку в чек-бокс над списком.

На блоке групповых операций расположен идентификатор, отображающий количество выбранных пользователей в сравнении с общим количеством пользователей.

С помощью инструментов на блоке групповых операций вы можете:

- включить для выбранных пользователей запись разговоров;
- включить для выбранных пользователей запись с аналитикой;
- отключить для выбранных пользователей запись разговоров;
- отключить для выбранных пользователей аналитику речи.

5 Включить запись разговоров для всех пользователей домена

Чтобы включить услугу «Запись разговоров» для всех пользователей домена:

1. Нажмите на ссылку «Включить для всех» – откроется модальное окно с информацией об увеличении абонентской платы и разовом списании средств за включение услуги.
2. Нажмите «Подключить» на модальном окне.

- 6** Ознакомиться с информацией о количестве пользователей с записью разговоров
Счётчик показывает количество пользователей с записью разговоров в сравнении с общим количеством пользователей домена.

- 7** Изменить срок хранения записей разговоров
Чтобы изменить срок хранения записей разговоров, выберите нужный вариант из выпадающего списка «Срок хранения записей».

В Системе записи разговоров могут храниться:


- месяц;
- полгода;
- года.

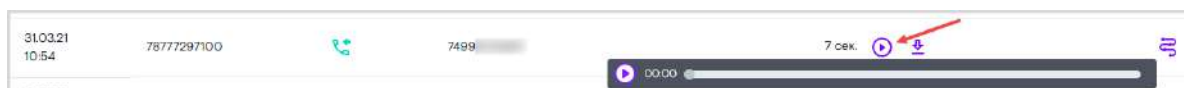
Внимание: При увеличении срока хранения записей увеличивается и абонентская плата за услугу «Запись разговоров».

- 8** Выключить запись разговоров для всех пользователей
Чтобы выключить услугу «Запись разговоров» для всех пользователей домена:

1. Нажмите на ссылку «Выключить» – откроется модальное окно с информацией об уменьшении абонентской платы.
2. Нажмите «Отключить» на модальном окне.

- 9** Перейти в журнал вызовов, чтобы прослушать записи
Чтобы прослушать записи разговоров пользователей:

1. Нажмите «Прослушать записи» – произойдёт переход в историю вызовов домена.
2. Чтобы найти вызовы конкретного пользователя, воспользуйтесь поиском.
3. Нажмите  в строке вызова, для которого сделана запись – откроется проигрыватель медиафайлов.



Подробно работа с журналом вызовов домена описана в подразделе «История вызовов и действий»-> [История вызовов](#)».

10.2. Исходящие кампании

Система позволяет организовать обзвон клиентов из заранеезагруженного списка номеров.

Обзвон происходит в полуавтоматическом режиме – разговор с клиентом ведет оператор, но Система контролирует, чтобы на один номер не позвонили дважды.

Важно: Функционал доступен, если:

- в домене включена опция «Виртуальный Контакт Центр»;
- для пользователей в группах включена функция «Оператор контакт-центра»;
- операторы используют программный телефон «Телефон. Ростелеком».

Исходящая кампания – объединяет список номеров клиентов, которые должны принять участие в обзвоне, и набор настроек, регулирующих обзвон.

В разделе «Исходящие кампании» вы можете:

- просмотреть список уже созданных для обзвона исходящих кампаний;
- настроить одну из существующих кампаний;
- добавить новую исходящую кампанию;
- удалить одну из существующих кампаний.

Как это работает

Администратор домена:

- загружает список с номерами клиентов для исходящей кампании;
- выбирает группу операторов, которые будут отвечать за обзвон клиентов.

После загрузки данные о номерах клиентов и сопровождающая информация передаются в программные телефоны операторов.

Добавить исходящую кампанию

Чтобы добавить новую исходящую кампанию:

1. На странице со списком компаний нажмите «+Новая кампания» – откроется страница создания новой кампании.
2. Заполните параметры кампании:
 - название;
 - количество попыток дозвона, которое нужно сделать, если в первый раз абонент не ответил или номер был занят;
 - метод дозвона:
 - последовательный – система перебирает номера клиента один за другим;
 - параллельный – система звонит на все номера клиента сразу;
 - группу, операторы которой будут участвовать в кампании;
 - максимальное время разговора в минутах;
 - URL информации о кампании – ссылка будет открываться у оператора в окне программного телефона;
 - дату и время начала кампании;
 - дату и время завершения кампании.
3. Нажмите «Создать кампанию» – откроется страница управления исходящей кампанией.

Исходящие кампании

[+ Новая кампания](#)

| | | | |
|-------------------------------------|---|----------------|--|
| Оповещение об акции Mobile | Активна 11.03.2021 13:35 – 26.03.2021 13:35 | Деактивировать | |
| Обзвон должников Группа_Bitrix24 | Не активен 10.03.2021 15:47 – 27.03.2021 15:47 | Активировать | |
| Карточка Группа_Bitrix24 | Не активен 24.12.2020 00:00 – 24.01.2021 23:59 | Активировать | |

[← Назад](#) Запустить Удалить

Создание исходящей кампании

Основное

Название:

Попыток дозвона: Одна попытка длится 20 секунд

Метод дозвона:

Группа обработки вызовов:

Макс. время дозвона в минутах:

Ссылка на информацию о компании:

Дата и время начала:

Дата и время окончания:

Редактирование статусов будет доступно после сохранения

[Создать кампанию](#)

Управление исходящей кампанией

Чтобы перейти к управлению исходящей кампанией, нажмите на её название на странице со списком кампаний.

На странице управления кампанией вы можете:

- управлять статусом кампании:
- нажмите **Запустить**, чтобы активировать кампанию;
- нажмите **Отключить**, чтобы остановить кампанию;
- удалить кампанию.

На вкладке «Основное»:

- перечислены параметры кампании, которые вы указали при её создании;
- параметры возможно изменить;
- чтобы изменения вступили в силу нажмите «Сохранить изменения»;
- перечислены доступные для кампании статусы вызовов;
- операторы, участвующие в обзвоне, смогут выбрать статус вызова после его завершения в интерфейсе программного телефона.

По умолчанию доступны следующие статусы вызова:

- «Успешный вызов»;
- «Нет ответа».

Эти статусы удалить нельзя.

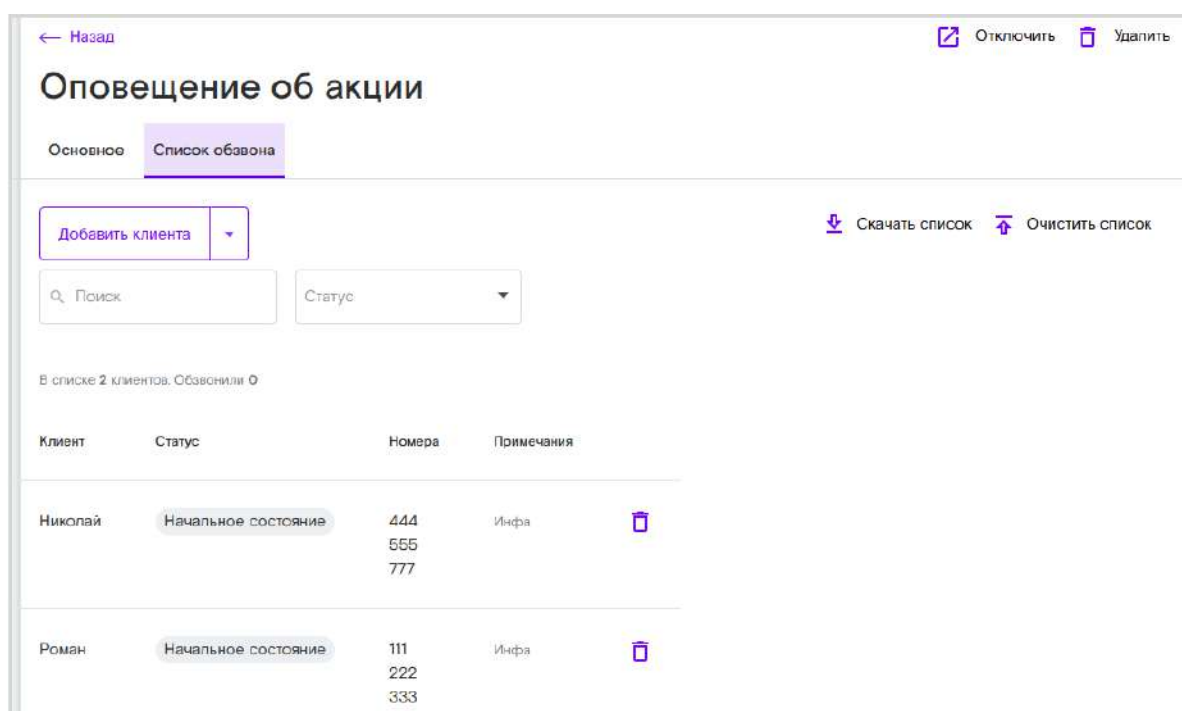
Чтобы добавить новый статус:

1. Нажмите «+ Новый статус».
2. Введите название статуса, например – «Перезвонить позже», «Номер сменил владельца».
3. Нажмите «Создать».

Чтобы удалить статус из списка, нажмите .

Список обзвона

Чтобы просмотреть и отредактировать список телефонных номеров, предназначенных для обзвона в рамках исходящей кампании, на странице управления кампанией выберите вкладку «Список обзвона».



← Назад Отключить Удалить



Оповещение об акции

Основное **Список обзвона**

Добавить клиента Скачать список Очистить список

Поиск: Статус: ▼

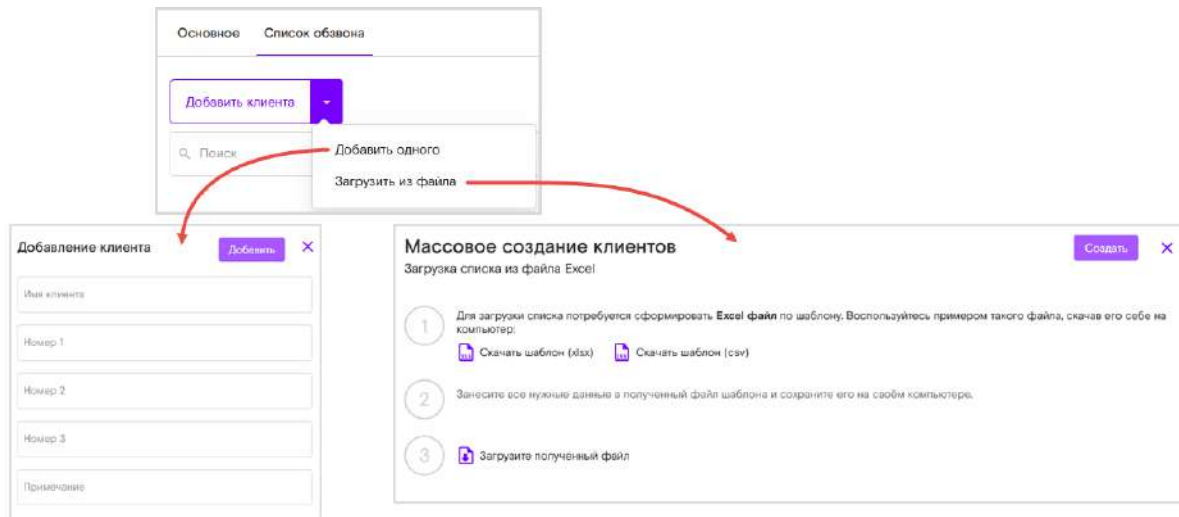
В списке 2 клиентов. Обзвонили 0

| Клиент | Статус | Номера | Примечания |
|---------|---------------------|-------------------|--|
| Николай | Начальное состояние | 444 555 777 | Инфа  |
| Роман | Начальное состояние | 111 222 333 | Инфа  |

На вкладке «Список обзвона» о каждом клиенте, чей номер участвует в кампании, указаны следующие данные:

- имя клиента;
- текущий статус обзвона – отображается значение, которое оператор выбрал на программном телефоне после завершения звонка;
- если клиенту еще не звонили, выводится соответствующая информация;
- контактные номера клиента;
- дополнительная информация, которая будет отображаться в программном телефоне оператора при дозвоне до данного клиента.


Добавьте клиентов в список обзвона по-одному или загрузите список клиентов из файла.



При массовой загрузке клиентов:


1. Скачайте шаблон списка в формате .xlsx или .csv.
2. Заполните шаблон данными клиентов.
3. Загрузите файл со списком клиентов на окне «Массовое создание клиентов».

Чтобы выгрузить отчет о результатах кампании, нажмите  **Скачать список**.

Нажмите  **Очистить список**, чтобы удалить все номера из списка кампании.

Удалить кампанию

Чтобы удалить кампанию по обзвону клиентов:

1. На странице со списком исходящих компаний найдите нужную.
2. Нажмите  в её строке.
3. Подтвердите удаление.

10.3. Автообзвон

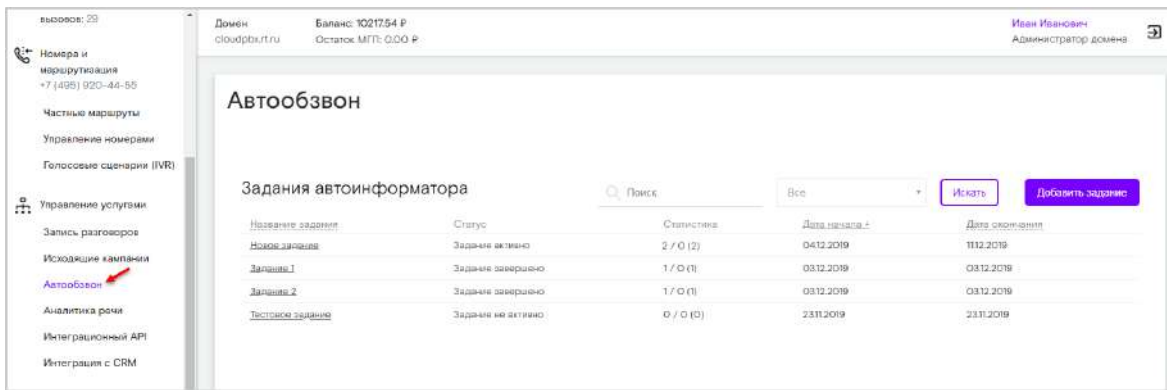
10.3.1. Назначение услуги и доступ к ней

Автообзвон поможет доставить голосовые сообщения большому количеству людей:

- напомнить существующим клиентам о задолженности;
- устроить рекламную кампанию;
- найти и привлечь новых клиентов.

Чтобы настроить услугу:

1. Авторизуйтесь в ЛК виртуальной АТС как пользователь с правами администратора.
2. Перейдите в управление доменом.
3. Перейдите в раздел «Автообзвон»:

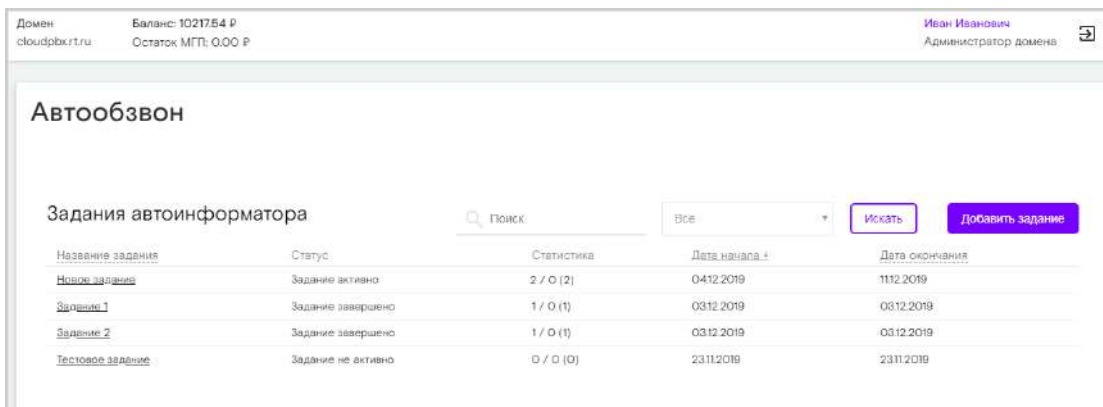


10.3.2. Список заданий

Раздел «Автообзвон» открывается на странице «Список заданий». Здесь перечислены задания на обзвон, созданные в системе.

О каждом задании известны:

- название;
- статус:
- задание неактивно;
- задание активно;
- задание в работе;
- задание остановлено;
- задание завершено;
- задание удалено;
- подготовка к работе – технический статус, говорит о проведении подготовительных работ на оборудовании Ростелекома;
- ошибка подготовки к работе – статус сообщает о проблемах в подготовке к работе;
- при возникновении этого статуса обратитесь в службу Ростелеком;
- статистика выполнения задания – количество номеров, которым сообщение доставлено и не доставлено; в скобках указано общее количество номеров для обзвона в рамках задания;
- дата начала выполнения задания;
- дата окончания выполнения задания.

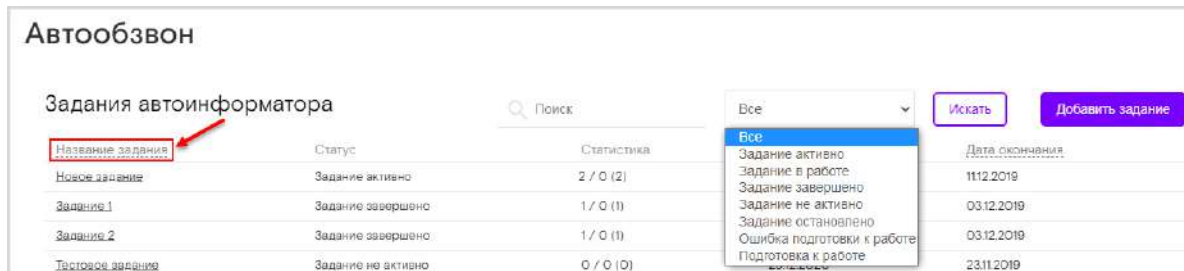


Чтобы перейти в [настройки задания](#), щелкните по его названию.

Фильтрация и поиск

Задания в списке отсортированы по названию, изначально в алфавитном порядке.

Нажмите на заголовок столбца «Название задания», чтобы упорядочить задания в порядке, обратном алфавитному.



Чтобы найти задание в списке, введите его название в поисковое поле и нажмите «Искать» или клавишу «Enter».

Чтобы отфильтровать задания по статусу:

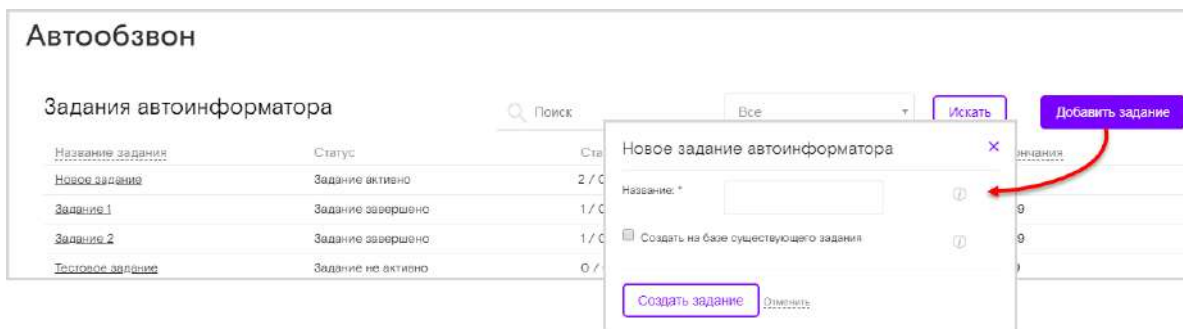
1. Откройте выпадающий список.
2. Выберите статус.
3. Нажмите «Искать» – в списке отобразятся только задания, удовлетворяющие критерию фильтрации.

10.3.3. Добавить задание

Создайте новое задание одним из способов:

Способ 1. Добавьте задание и «с нуля» настройте его:

1. Нажмите «Добавить задание» на странице «Задания автоинформатора».



2. В открывшемся окне укажите название задания:

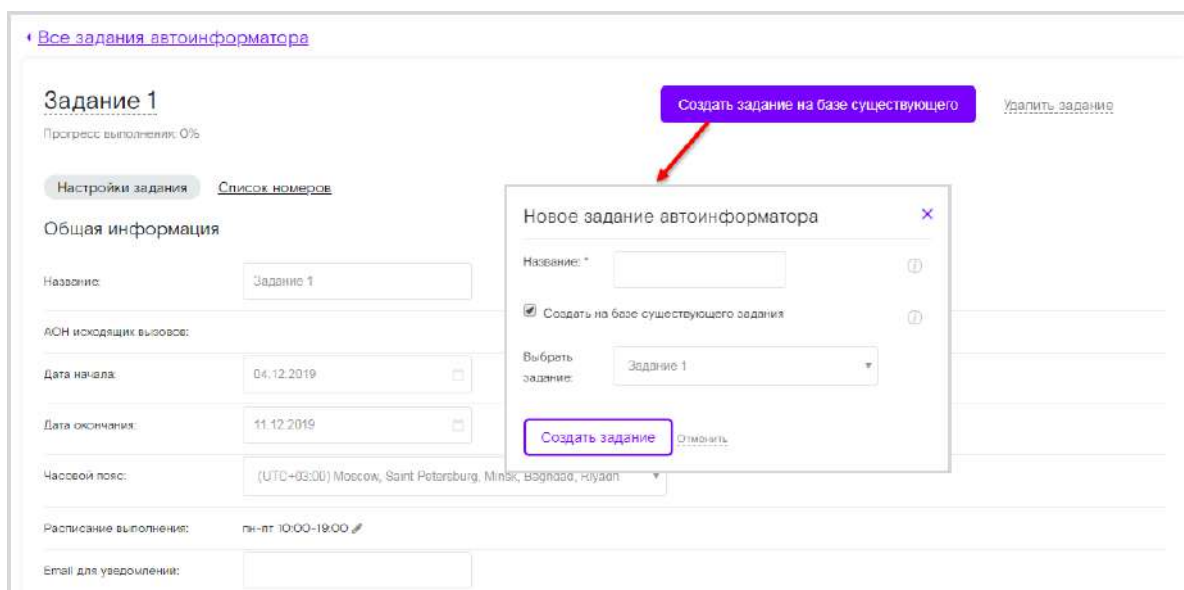
- его длина не должна превышать 50 символов;
- может включать латинские и кириллические символы, цифры, пробел, дефис, точку и запятую.

3. Нажмите «Создать задание» –

новое задание будет создано, откроется страница его [настроек](#).

Способ 2. Выберите задание и используйте его как шаблон для нового задания:

1. Найдите в списке задание, которое хотите использовать в качестве шаблона.
2. Щелкните по его названию – откроется страница настроек.
3. Нажмите «Создать задание на базе существующего».



4. В открывшемся окне:

- Укажите название нового задания.
- В поле «Создать на базе существующего задания» стоит отметка.
- В поле «Выбрать задание» выделено задание-шаблон. Если нужно, выберите другой шаблон.

5. Нажмите «Создать задание» – новое задание будет создано, откроется страница его настроек.

Примечание: Если задание создано на основе шаблона, значения параметров:

- расписание выполнения задания;
- email для уведомлений;
- настройки сценария доставки уведомлений будут скопированы из шаблона.

10.3.4. Настройки задания

Чтобы попасть в настройки задания:

1. Перейдите в раздел «Автообзвон».
2. Найдите задание в списке и щелкните по его названию.

Автообзвон

[Все задания автоинформатора](#)

Задание 1 Создать задание на базе существующего [Удалить задание](#)

Прогресс выполнения: 100%

[Настройки задания](#) [Список номеров](#)

Общая информация

Название:

АОН исходящих вызовов:

Дата начала:

Дата окончания:

Часовой пояс:

Расписание выполнения:

Email для уведомлений:

Сценарий доставки уведомления

Попыток дозвона:

Время ожидания ответа:

Время ожидания следующей попытки (мин.):

Длительность успешного соединения (от 1 до 60 сек.):

Количество одновременных вызовов:


Голосовое уведомление: [Загрузить \(Файлы\)](#)

Формат загруженного файла:
wav (PCM A-law 16-bit mono)
до 2Мб

Статус задания (Задание завершено)

На странице задания вы найдёте:

1. Кнопку «Создать задание на базе существующего» – нажмите её, чтобы использовать задание как шаблон для нового.
2. Кнопку «Удалить задание» – нажмите, чтобы переместить задание в архив.
3. Общую информацию о задании:
 - Название задания:
 - его длина не должна превышать 50 символов;
 - может включать латинские и кириллические символы, цифры, пробел, дефис, точку и запятую.
 - АОН исходящих вызовов – номер, который определится у вызываемого абонента;
 - по умолчанию используется номер входящей линии из общих настроек домена;
 - если в домене отключить номер, который выбран для задания:
 - значение параметра изменится на «Не задан»;
 - если на момент отключения номера задание выполнялось, оно будет остановлено;
 - запустить задание снова не получится, пока не будет установлено новое значение параметра.

- Дата начала – если значение параметра не задано, оно установится автоматически при запуске задания.
- Дата окончания – если время окончания не указано, задание о становится после обзвона всех номеров.
- Расписание выполнения – дни и часы работы задания;
 - нажмите , чтобы настроить расписание выполнения;
 - выделите дни и часы работы задания;
 - нажмите «Сохранить».
- Email для уведомлений – на этот адрес будут приходить уведомления об изменении статуса задания.

4. Параметры сценариев доставки голосовых сообщений:

- Попыток дозвона – количество попыток дозвона до одного номера, которое может быть совершено в рамках задания.
- Время ожидания ответа в секундах – время, через которое система, не дождавшись ответа на вызов, прекратит попытку дозвона.
- Время ожидания следующей попытки в минутах – время, через которое система совершит следующую попытку дозвона после неудачной попытки.
- Длительность успешного соединения в секундах – количество секунд разговора, через которое информирование клиента считается успешным.
- Количество одновременных вызовов учитываются ограничения в домене.
- Голосовое уведомление – сообщение, который услышит вызываемый абонент, подняв трубку, вы можете:
 - загрузить сообщение из файла;
 - заказать системный вызов и записать сообщение по телефону.

5. Статус задания и инструменты для управления ходом задания и его статусом:

Статус новых или остановленных заданий – Неактивно.

Возможны другие варианты статусов:

- задание неактивно;
- задание активно;
- задание в работе;
- задание остановлено;
- задание завершено;
- подготовка к работе;
- ошибка подготовки к работе.

Подробнее о статусах задания написано в разделе [«Изменить настройки задания»](#).

10.3.5. Изменить настройки задания

Внимание: Изменить общую информацию и настройки сценария доставки можно только для заданий в статусе «Неактивно» и «Остановлено».

Изменить настройки задания

Чтобы изменить настройки задания:

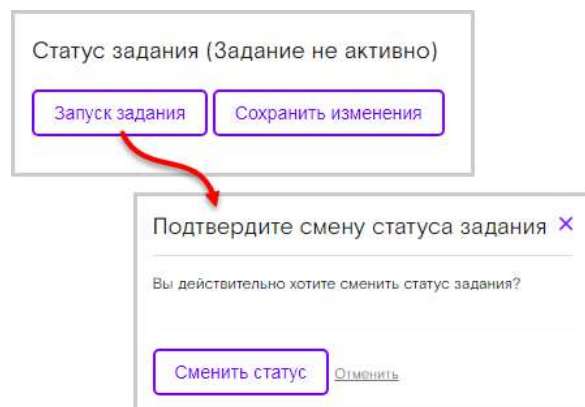
1. Перейдите в раздел «Автообзвон».
2. Выберите в списке задание, которое нужно изменить (убедитесь, что установлен статус задания «Неактивно» или «Остановлено»).
3. Перейдите на страницу задания.
4. Внесите изменения в общую информацию или настройки сценариев.
5. Нажмите «Сохранить изменения».

Изменить статус задания

Чтобы изменить статус задания:

1. Перейдите в раздел «Автообзвон».
2. Выберите в списке задание, которое нужно изменить (убедитесь, что установлен статус задания со статусом «Неактивно» или «Остановлено»).
3. Перейдите на страницу задания.
4. Нажмите на кнопку, соответствующую желаемому статусу.

Например:



5. Подтвердите изменение статуса.

Важно: Статус нельзя изменить произвольно, а только в соответствии с жизненным циклом задания.

Система показывает пользователю только те кнопки, которые переведут задание в «допустимые» статусы:

- кнопка «Запуск задания» видна для заданий в статусе «Неактивно»;
– статус задания изменится на «Активно»;

- кнопка «Остановка задания» видна для заданий в статусе «Активно» или «В работе»;
 - по нажатию прекратится выполнение задания;
 - статус изменится на «Неактивно» или «Остановлено» соответственно;
- кнопка «Возобновить задание» видна для заданий в статусе «Остановлено»;
 - статус задания изменится на «В работе»;
- кнопка «Удалить задание» видна для заданий в статусах: «Неактивно», «Активно», «Остановлено», «Завершено».

Важно: Если вы изменили настройки задания – общую информацию или сценарии доставки, нажмите «Сохранить изменения» прежде, чем менять его статус.

Изменить настройки и номера задания

Изменить задание:

- отредактировать общую информацию и сценарии доставки;
- пополнить или очистить список номеров;
- можно, если оно имеет статус «Задание неактивно».

При любом другом статусе задания вы можете только удалить номер из списка номеров.

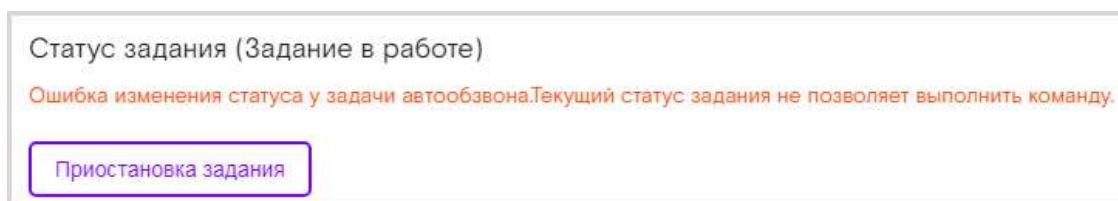
Удалить задание

Удалить задание можно также с помощью одноименной кнопки.



Внимание: Удалить можно задание в статусе «Неактивно», «Активно», «Остановлено» или «Завершено».

При попытке удалить задание в другом статусе система покажет предупреждение:



10.3.6. Список номеров

Чтобы просмотреть список номеров, по которому будет идти обзвон в рамках конкретного задания:

1. Перейдите на страницу задания.
2. Откройте вкладку «Список номеров».

← Все задания автоинформатора

Задание 1 Удалить задание

Настройки задания **Список номеров**

[шаблон списка](#)
[загрузить](#)
[экспорт результатов обзвона](#)
[очистить список](#)
Поиск

| Комментарий | Номер 1 | Доп. информация | Результат обзвона | Кол-во попыток дозвона | Последняя попытка дозвона | |
|-------------|------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|---------------------------|--|
| Контакт1 | +7 928 777-11-33 | | Обзвон закончен успешно | 1 | 16.12.2019, 14:55:28 | |
| Контакт2 | +7 999 799-99-33 | | Обзвон закончен не успешно | 3 | 16.12.2019, 10:05:12 | |
| Контакт3 | +7 903 555-77-99 | | Обзвон закончен не успешно | 1 | 16.12.2019, 12:11:34 | |
| Контакт4 | +7 976 000-11-77 | | Обзвон закончен не успешно | 0 | | |

Номера задания перечислены в таблице. Строка таблицы содержит:

- номер;
- комментарий с описанием контакта;
- результат обзвона:
- Обзвон закончен успешно;
- Обзвон закончен неуспешно;
- В работе;
- Не начато;
 - количество попыток дозвона;
 - дата и время последней попытки.

Нажмите в строке номера, чтобы удалить его из списка обзвона.

Если сценарий начал, но не завершил работу, по нажатию на вы сможете остановить работу сценария для номера, но не удалить его.

Чтобы найти номер в списке, введите его первые цифры в поисковую строку.

Добавить список номеров

Чтобы загрузить список номеров для задания:


1. Выберите задание и перейдите на его страницу.
2. Откройте вкладку «Список номеров».
3. Нажмите [загрузить](#).
4. Выберите файл со списком на своем компьютере.
5. Нажмите «Загрузить».

Важно:

1. В рамках услуги «Автообзвон» вызовы осуществляются только на российский номера.
2. Файл со списком номеров должен соответствовать следующим требованиям:
 - быть в формате .xls;


- содержать поля «Номер» и «Комментарий»;
 - номера телефонов должны состоять из 10 цифр без указания кода страны и спецсимволов; например: 9051234567;
 - максимальное количество номеров, которое можно добавить в задание:
 - 15 000 записей без комментариев;
 - 10 000 записей с комментариями.
3. Если файл не соответствует указанным требованиям, список номеров загружен не будет.

Чтобы упростить себе задачу, загрузите шаблон списка:

1. Откройте вкладку «Список номеров».
2. Нажмите на кнопку  [шаблон списка](#).
3. Скачайте предложенный xls-файл.
4. Заполните шаблон номерами и загрузите его в систему по инструкции выше.

Экспортировать результаты выполнения задания

Чтобы выгрузить результаты выполнения задания в xls-файл:

1. Выберите задание и перейдите на его страницу.
2. Откройте вкладку «Список номеров».
3. Нажмите на кнопку  [экспорт результатов обзвона](#).
4. Сохраните файл с результатами в формате .xls.

Файл с результатами содержит список номеров; для каждого номера указана информация:

- номер;
- результат выполнения;
- количество попыток;
- дата и время последней попытки.

| 1 | Номер | Результат | Кол-во попыток дозвона | Последняя попытка дозвона |
|---|-------|----------------------------|------------------------|---------------------------|
| 2 | 926 | Обзвон закончен успешно | 1 | 16.12.2019 13:42:58 |
| 3 | 999 | Обзвон закончен не успешно | 3 | 16.12.2019 14:55:28 |
| 4 | 903 | Обзвон закончен не успешно | 1 | 16.12.2019 10:05:12 |
| 5 | 915 | Обзвон закончен не успешно | 0 | 16.12.2019 12:11:34 |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |

Очистить список номеров

Чтобы очистить список номеров:

1. Выберите задание и перейдите на его страницу.
2. Откройте вкладку «Список номеров».
3. Нажмите «Очистить список».

10.4. Виджеты для сайтов

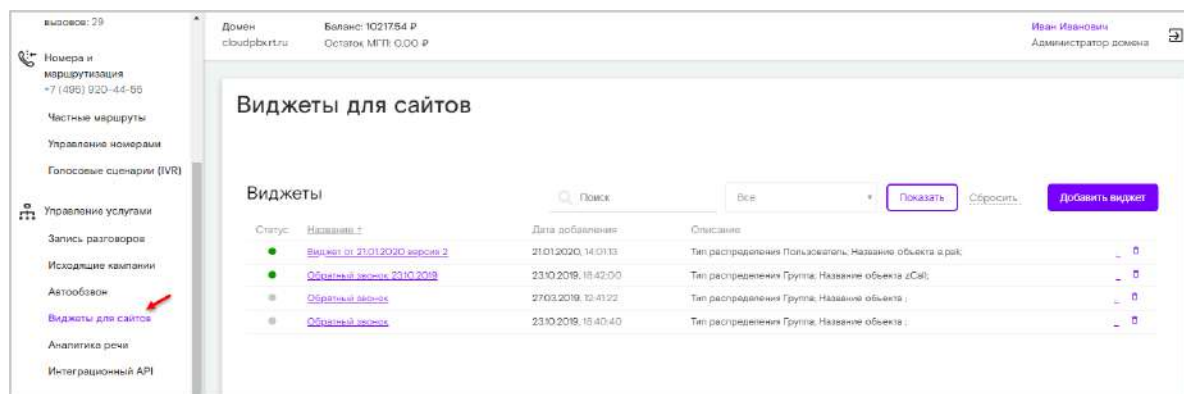
10.4.1. Назначение услуги и доступ к ней

Разместите на своём веб-сайте виджет «Заказ звонка», чтобы клиенты могли оставить через него заявку на обратный вызов от сотрудников вашей компании.

Чтобы убедиться, что услуга «Заказ звонка» вам доступна:

1. Авторизуйтесь в ЛК виртуальной АТС как пользователь с правами администратора.
2. Перейдите в раздел «Управление услугами» (см. раздел «Управление услугами»).
3. Найдите в списке услугу «Заказ звонка» – она должна быть включена (имеет статус «Вкл.»). Это значит, что в вашем тарифном плане подключен пакет услуг, в который входит функциональность «CALL_ME».

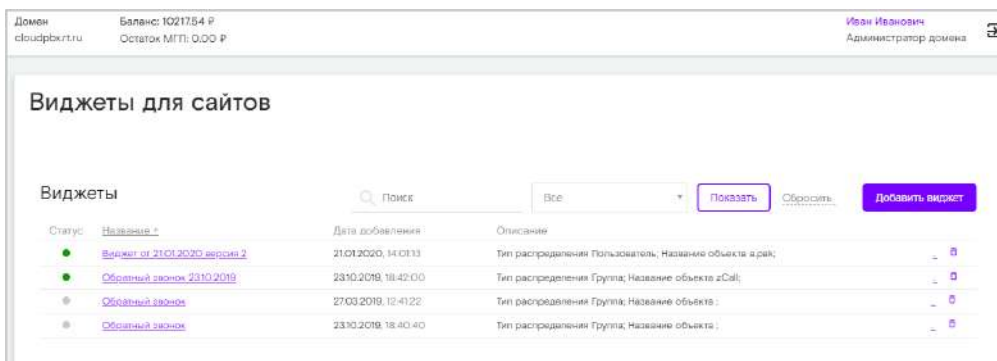
Чтобы настроить услугу, перейдите в раздел «Виджеты для сайтов»:



10.4.2. Список виджетов

Управление услугой «Заказ звонка» начинается со страницы «Виджеты» – здесь приведен список виджетов, созданных в системе. Для каждого виджета показаны:

1. статус;
2. название;
3. тип виджета (значение по умолчанию – «Call_me»);
4. дата добавления;
5. описание (тип распределения и название объекта, на который осуществляется распределение);
6. кнопка удаления виджета.



Чтобы перейти в [настройки виджета](#), нажмите на его название.

Фильтрация и поиск

Виджеты в списке отсортированы по названию, в алфавитном порядке.

Чтобы найти виджет в списке:

1. Введите его название в поисковое поле.
2. Нажмите «Показать» или клавишу «Enter» – в списке отобразятся объекты, удовлетворяющие критериям поиска.

Чтобы отфильтровать виджеты по статусу:

3. Выберите из выпадающего списка рядом с поисковым полем состояние – «Все», «В работе» или «Отключен».
4. Нажмите «Показать».

Виджеты для сайтов

Виджеты

Поиск: [Поиск] В работе [Показать] [Сбросить] [Добавить виджет]

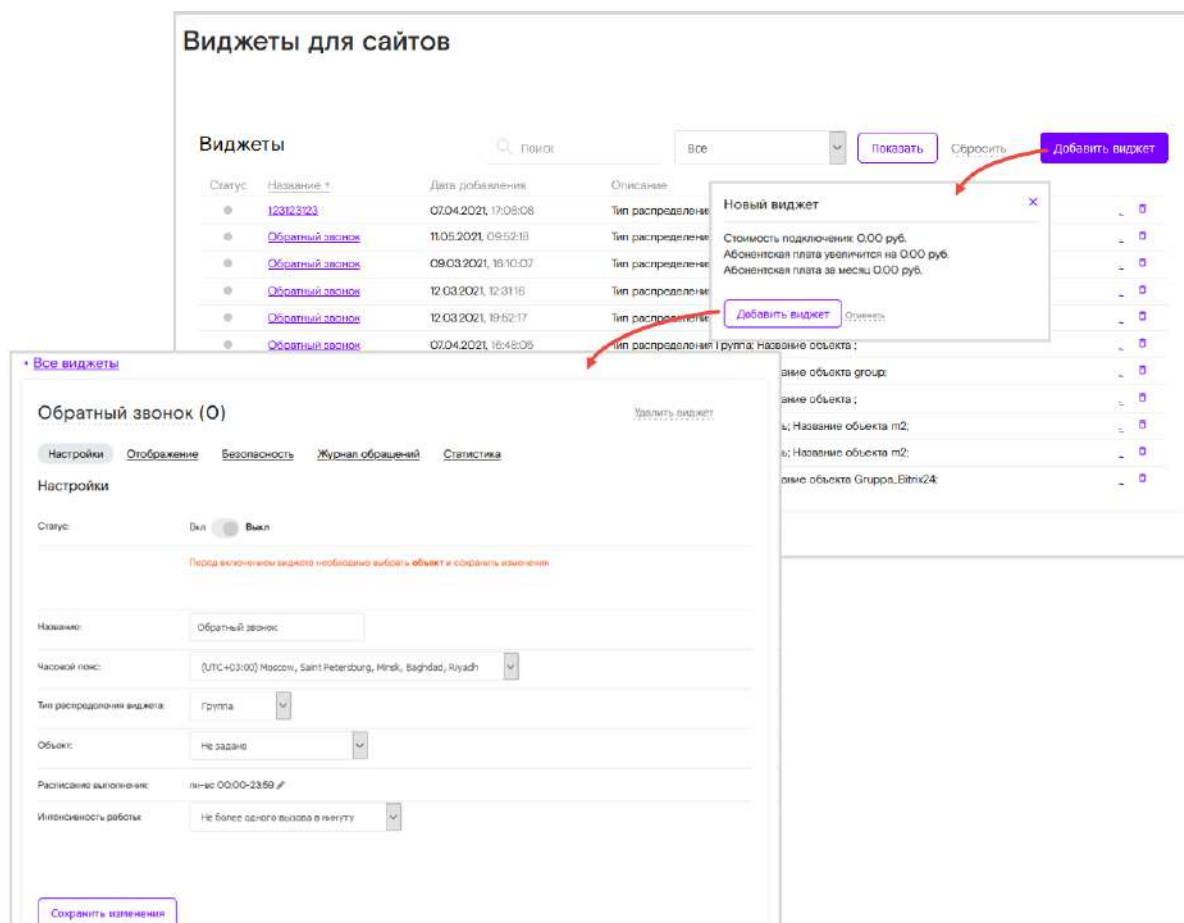
| Статус | Название | Дата добавления | Описание | Тип рас | Действия |
|--------|-------------------------------|----------------------|--|----------|-------------------|
| ● | Виджет от 21.01.2020 версия 2 | 21.01.2020, 14:01:13 | Тип рас | Отключен | нию объекта в рас |
| ● | Обратный звонок 2310.2019 | 23.10.2019, 18:42:00 | Тип распределения Группы: Название объекта zСайт | | - [иконка] |
| ● | Обратный звонок | 27.03.2019, 12:41:22 | Тип распределения Группы: Название объекта ; | | - [иконка] |
| ● | Обратный звонок | 23.10.2019, 18:40:40 | Тип распределения Группы: Название объекта ; | | - [иконка] |

Чтобы отменить фильтрацию списка виджетов, нажмите «Сбросить».

10.4.3. Добавить виджет

Чтобы создать новый виджет:

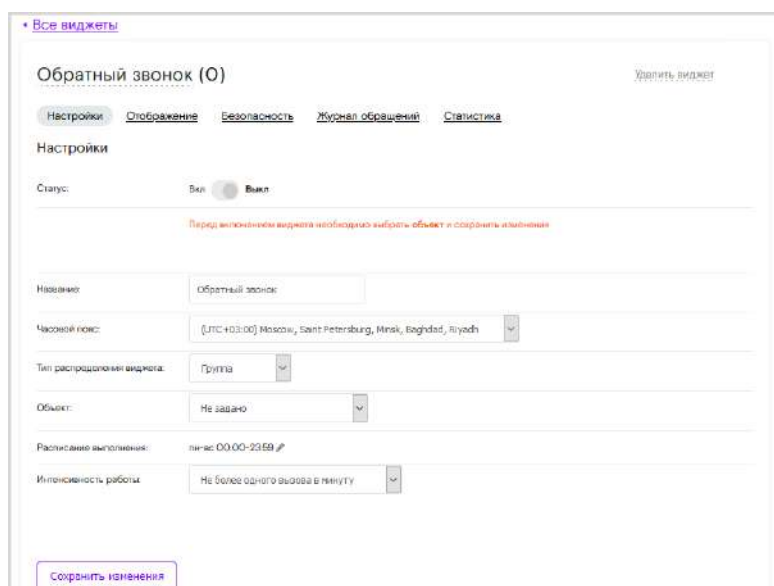
1. Перейдите в раздел «Виджеты для сайта».
2. Нажмите «Добавить виджет» – откроется модальное окно с информацией о стоимости подключения и размере абонентской платы.
3. Если вы согласны с затратами на новый виджет, нажмите «Добавить виджет» на модальном окне – объект будет создан, откроется страница его [настроек](#).



10.4.4. Страница виджета

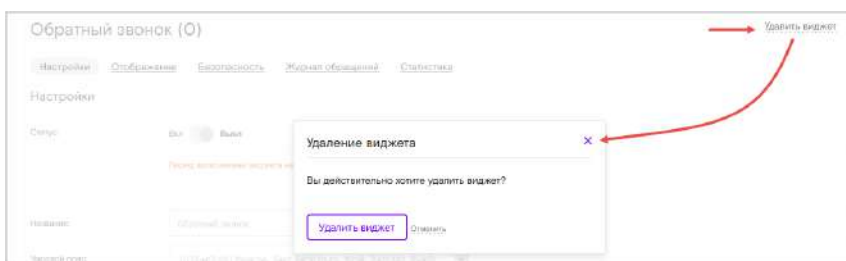
Чтобы перейти к управлению виджетом:

1. Найдите виджет в списке.
2. Нажмите на его название.



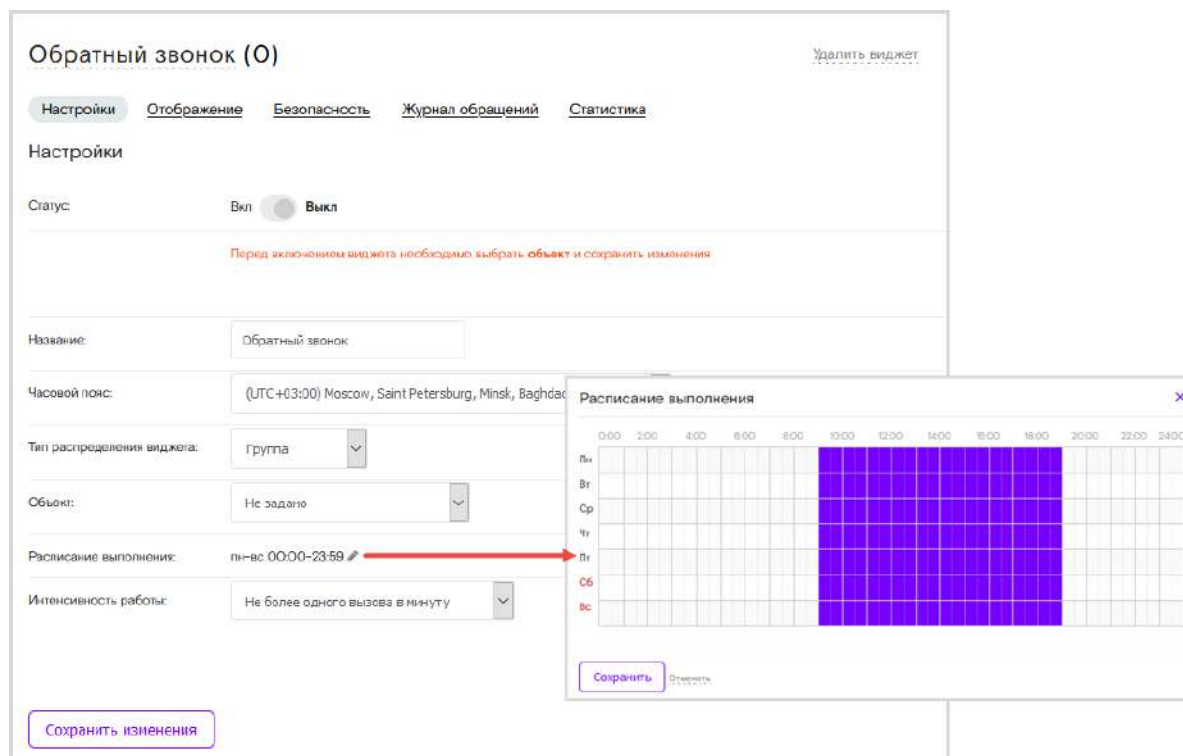
На странице виджета вы найдёте:

- ссылку «Все виджеты»: Позволяет вернуться к списку виджетов;
- название виджета (в скобках рядом с названием указано кол-во необработанных заявок на обратный вызов);
- вкладки, на которых размещены инструменты управления и работы с виджетом:
- [Настройки](#) – общие настройки виджета;
- [Отображение](#) – настройки отображения виджета;
- [Безопасность](#) – черный и белый списки номеров, список доменных имен;
- [Журнал обращений](#) – список обращений, пришедших через виджет;
- [Статистика](#) – статистика обработки обращений;
- кнопку «Удалить виджет»: По нажатию открывается модальное окно с просьбой подтвердить удаление:



Настройки

На вкладке «Настройки» отредактируйте основные параметры виджета:



- **Статус**

По умолчанию виджет отключен («Выкл.»); чтобы активировать виджет:

1. выберите объект: пользователя или группу, который будет обрабатывать заявки на обратный звонок;
2. поставьте переключатель статуса в положение «Вкл.».

- **Название**

По умолчанию установлено название «Обратный звонок»; название можно изменить, если виджет находится в статусе «Выкл.».

- **Тип распределения виджета**

тип объекта, на который будут распределяться заявки от клиентов:

- группа (значение по умолчанию);
- пользователь.


- **Объект**

В зависимости от выбранного типа распределения в списке отображаются:

- группы домена;
- список пользователей домена.

- **Расписание выполнения**

По умолчанию виджет работает круглосуточно; чтобы настроить расписание работы виджета:

1. нажмите  ;
2. в открывшемся окне выделите дни недели и часы, когда виджет будет принимать заявки от клиентов;

- **Интенсивность работы**

в выпадающем списке выберите интенсивность поступления заявок на обратный звонок через виджет:

- без ограничений;
- не более одного вызова в 30 секунд;
- не более одного вызова в минуту (значение по умолчанию);
- не более одного вызова в две минуты;
- не более одного вызова в пять минут.

Нажмите «Сохранить изменения», чтобы настройки вступили в силу.

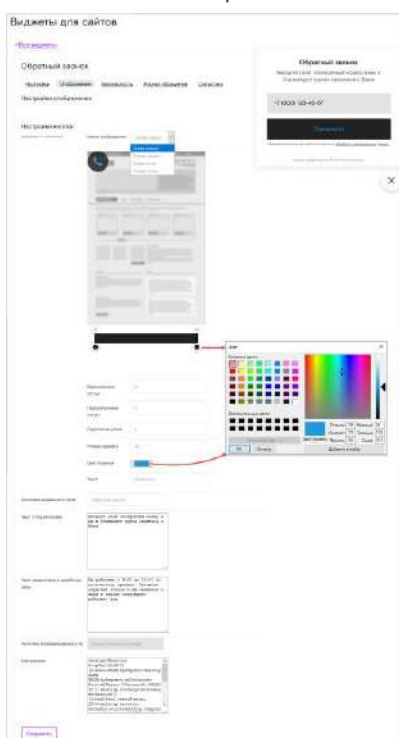
Отображение

На вкладке «Отображение» настройте:

- вид кнопки и модального окна виджета;
- место отображения кнопки на странице сайта:
 - слева сверху;
 - справа сверху;
 - слева снизу;
 - справа снизу;
- цвет или градиент кнопки:
 - по умолчанию – фиолетовый;

- дважды щелкните по маркеру, чтобы изменить цвет (см. скрин ниже);
- вертикальный и горизонтальный отступы кнопки от выбранной позиции;
- скругление углов:
- модального окна виджета;
- полей ввода и кнопки на модальном окне;
 - размер, цвет и текст подписи на кнопке модального окна виджета;
 - **текст заголовка модального окна**
По умолчанию – «Обратный звонок»;
 - текст приветствия:
- укажите текст приветствия, который будет отображаться в окне ввода номера в рабочие часы (настраиваются на вкладке «[Настройки](#)»);
- по умолчанию отображается текст: «Введите свой телефонный номер, и мы в ближайшее время свяжемся с вами»;
 - текст приветствия в нерабочие часы:
- укажите текст приветствия, который будет отображаться в окне ввода номера в нерабочие часы;
- по умолчанию отображается текст: «Мы работаем с 9:00 до 18:00 по московскому времени. Закажите обратный звонок, и мы свяжемся с вами в начале следующего рабочего дня»;
 - ссылку на страницу с условиями обработки информации о пользователях;
- в данный момент не редактируемое поле;
- значение по умолчанию – <https://moscow.rt.ru/legal>;
- код виджета:
- генерируется автоматически;
- скопируйте код для размещения виджета на веб-сайте.

Нажмите «Сохранить», чтобы изменения в настройках вступили в силу.



Примечание:

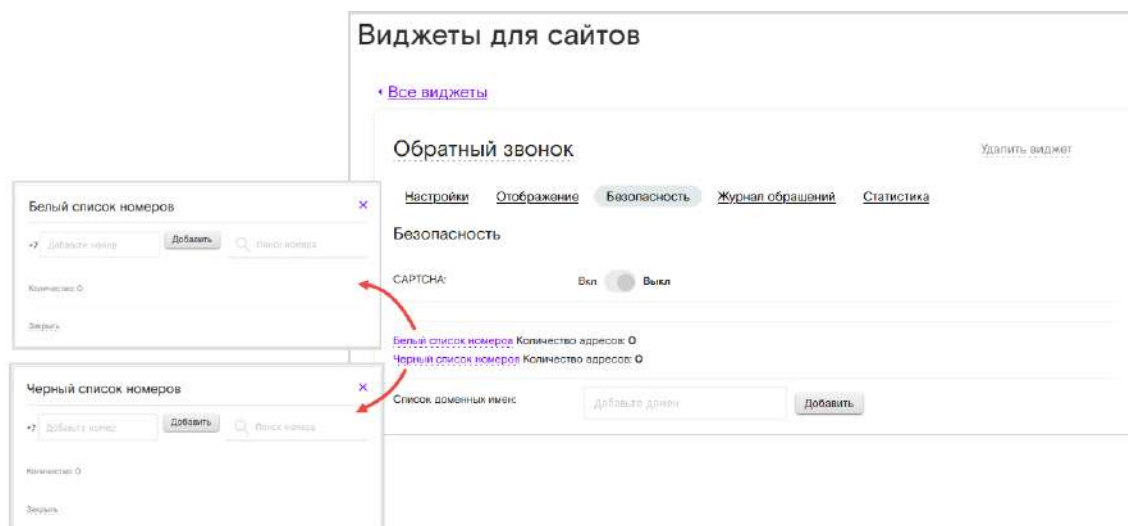
1. Все отступы и размеры указываются в пикселях.
2. На вкладке размещены макеты кнопки и модального окна виджета. Изменения, внесенные в настройки, отображаются на макетах в режиме реального времени.
3. Код виджета после изменения настроек отображения не меняется. Повторно копировать его и добавлять на сайт также не нужно, все изменения «подтянутся» автоматически.

Безопасность

На странице «Безопасность» виджета «Заказ звонка» доступны следующие возможности:

1. Включение или отключение использования CAPTCHA на виджете.
2. Настройка белого списка номеров.
3. Настройка черного списка номеров.
4. Настройка списка доменных имен.

Каждое внесенное изменение сохраняется автоматически.



Изменить статус CAPTCHA

Разместите CAPTCHA на виджете заказа обратного вызова, чтобы защитить свою виртуальную АТС от автоматического спама через виджет. CAPTCHA поможет определить, является ли пользователь, оставивший заявку на вызов, роботом или нет.

Чтобы изменить статус использования CAPTCHA («Вкл.» или «Выкл.»), измените положение ползунка. По умолчанию CAPTCHA включена.

Настроить белый список номеров

Чтобы увеличить уровень безопасности, сформируйте список номеров или префиксов, с которых могут поступать звонки:

1. Нажмите на ссылку «Белый список номеров»:
 - в открывшемся модальном окне перечислены номера и префиксы доверенных номеров;
 - по умолчанию список пустой.
2. В левое поле введите новый номер или префикс.
3. Нажмите «Добавить».

Чтобы удалить номер или префикс из белого списка, нажмите  в его строке.

Если белый список не добавлено ни одного номера или префикса, обрабатываются все вызовы по РФ.

Примечание: Префикс – цифровой код, по которому система сможет опознать принадлежность номера к направлению, региону.

Например, 7495 – префикс, по которому система узнает номер из московского региона, префикс 7812 укажет на номер из Санкт-Петербурга.

Настроить черный список номеров


Чтобы запретить входящие вызовы с определенных номеров, настройте черный список.

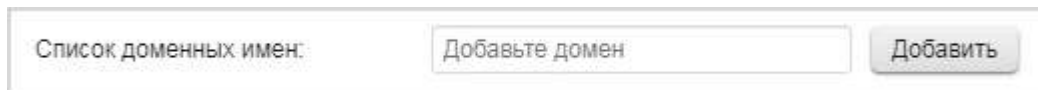
Черный список настраивается по аналогии с белым. При этом могут задаваться:

1. префиксы (максимальное значение префикса – 5 цифр);
2. конкретные номера – 10 знаков по маске.

Настроить список доменных имен

Настройте список доменных имен, на которых будет работать виджет:

1. Добавьте домен:
 - может задаваться полное доменное имя (без пути);
 - может задаваться маска, например, «*.domain.com»;
 - по умолчанию список пустой (может размещаться на любой странице).
2. Нажмите «Добавить», чтобы пополнить список;
3. Нажмите , чтобы удалить доменное имя из списка.



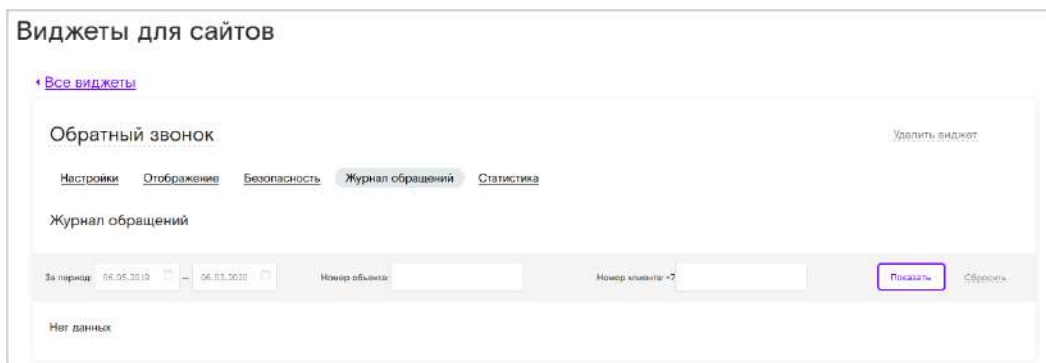
Журнал обращений

На вкладке «Журнал обращений» размещен список всех заявок на обратный вызов, отправленных через виджет.

По каждому событию отображается следующая информация:

- дата и время;
- информация о клиенте:
- номер клиента;
- IP-адрес клиента;
 - веб-страница, с которой был отправлен запрос;
- тип события;
- вызов;
- сообщение;
 - описание;
- номер, на который необходимо перезвонить;

- текст сообщения;
- информация о попадании в черный список или непопадании в белый список;
 - действия: добавление номера в черный список.



Фильтрация и поиск

Отфильтруйте журнал обращений:

- по дате;
- по номеру объекта, на который маршрутизировался вызов;
- по номеру клиента.

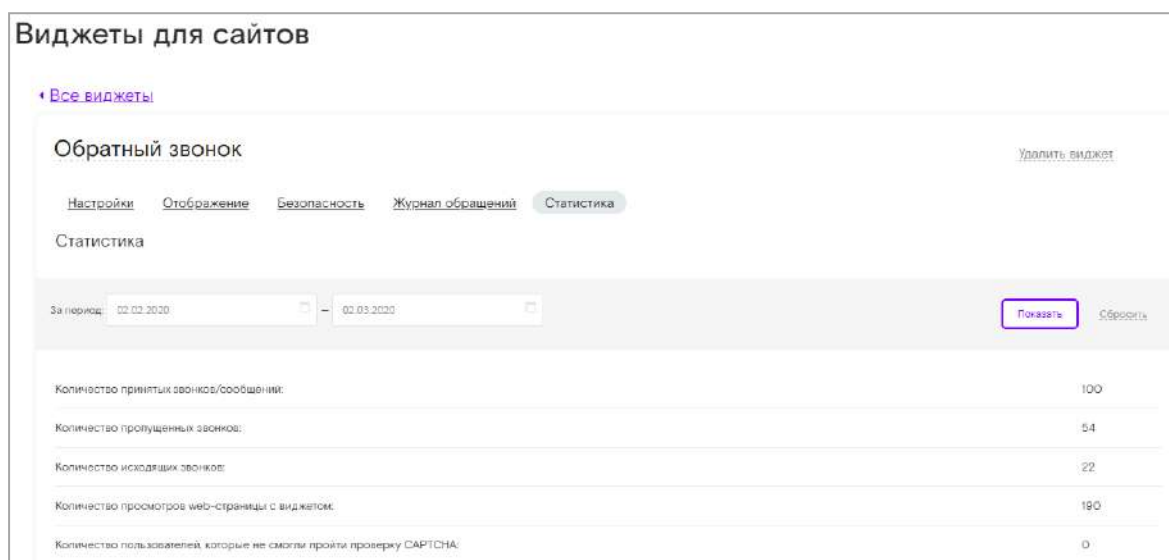
Чтобы увидеть результат фильтрации, нажмите «Показать».

Чтобы очистить фильтры, нажмите «Сбросить».

Статистика

На странице «Статистика» виджета «Заказ звонка» показаны следующие данные:

1. количество принятых звонков или сообщений;
2. количество пропущенных звонков;
3. количество исходящих звонков;
4. количество просмотров веб-страницы с виджетом;
5. количество пользователей, которые не смогли пройти проверку CAPTCHA (если установлена).



Фильтр по дате

Чтобы сформировать статистику по дате:

1. Укажите временной интервал, за который нужно отобразить статистику.
2. Нажмите «Показать» или на клавишу «Enter» – на странице отобразятся данные только за указанный период.

Чтобы очистить фильтры статистики, нажмите «Сбросить».

10.5. Аналитика речи

Услуга «Аналитика речи» дополняет услугу «Запись разговоров» и обеспечивает:

- распознавание русской речи;
- анализ записанных разговоров и сопровождающих их метаданных;
- предоставление результатов анализа в виде набора данных: графики, таблицы, текстов разговоров;
- предоставление автоматических оценок по согласованным параметрам.

Аналитика речи

The screenshot shows the 'Speech Analytics' interface with the following elements and callouts:

- Callout 1:** Points to the 'Вкл./выкл. аналитику' toggle switch for a user.
- Callout 2:** Points to the 'Выборочно' (Select) button in the group action bar.
- Callout 3:** Points to the 'Включить для всех' (Turn on for all) button.
- Callout 4:** Points to the 'Срок хранения записи: 1 месяц' (Recording retention: 1 month) dropdown menu.
- Callout 5:** Points to the 'Включить' (Turn on) button for the domain.
- Callout 6:** Points to the 'Включить аналитику речи для всех пользователей домена' (Turn on speech analytics for all users of the domain) button.

На странице «Пользователи» раздела «Аналитика речи» возможно:

1. **Включить аналитику речи для пользователей домена выборочно**
Чтобы включить услугу «Аналитика речи» индивидуально для некоторых пользователей домена:
 1. Найдите в списке пользователя, для которого хотите включить услугу.
 2. Поставьте для пользователя переключатель «Вкл./выкл. аналитику» в положение «Включено» – откроется модальное окно с информацией об увеличении абонентской платы и разовом списании средств за включение услуги.

3. Нажмите на кнопку «Подключить» на модальном окне.

Если для пользователя не включена услуга «Запись разговоров», то при включении опции «Аналитика речи», «Запись разговоров» включается автоматически, при этом на модальном окне с информацией об увеличении абонентской платы отобразится совокупная стоимость подключения обеих услуг (подробнее см. в подразделе «Управление услугами»-> [Запись разговоров](#)).

2 Совершить групповые операции над пользователями

Блок групповых операций появляется над списком пользователей при выборе хотя бы одного объекта.

Вы можете выбрать:

- одного пользователя, поставив отметку в чек-бокс рядом с его именем;
- нескольких пользователей;
- всех пользователей домена, поставив отметку в чек-бокс над списком.

На блоке групповых операций расположен идентификатор, отображающий количество выбранных пользователей в сравнении с общим количеством пользователей.

С помощью инструментов на блоке групповых операций вы можете:

- включить для выбранных пользователей аналитику речи;
- отключить для выбранных пользователей аналитику речи.

3 Включить аналитику речи для всех пользователей

Чтобы включить услугу «Аналитика речи» для всех пользователей домена:

1. Нажмите на ссылку «Включить для всех» – откроется модальное окно с информацией об увеличении абонентской платы и разовом списании средств за включение услуги.
2. Нажмите «Подключить» на модальном окне.

4 Ознакомиться с количеством пользователей, для которых аналитика включена

Счётчик показывает количество пользователей с аналитикой речи в сравнении с общим количеством пользователей домена.

5 Изменить срок хранения записи разговора

Чтобы изменить срок хранения записей разговоров:

1. Нажмите на ссылку с информацией о текущей величине срока хранения – произойдёт переход на страницу настройки услуги «Запись разговоров».
2. Здесь из выпадающего списка «Срок хранения записей» выберите нужный вариант.

В Системе записи разговоров могут храниться: месяц, полгода, года.

Внимание: При увеличении срока хранения записей увеличивается и абонентская плата за услугу «Запись разговоров».

6 Выключить аналитику речи для всех пользователей домена

Чтобы выключить услугу «Аналитика речи» для всех пользователей домена:

1. Нажмите на ссылку «Выключить» – откроется модальное окно с информацией об уменьшении абонентской платы.
2. Нажмите «Отключить» на модальном окне.

10.6. Интеграционный API

10.6.1. Назначение Интеграционного API

Интеграционный API позволяет интегрировать информационные системы клиентов с виртуальной АТС.

API предлагает следующие возможности по расширению функционала клиентской CRM:

1. Уведомление о новом вызове:

событие формируется, перед началом маршрутизации вызова в системе

- пример реакции CRM-системы – регистрация поступившего входящего или исходящего вызова.

2. Уведомление о начале разговора:

событие формируется, когда абонент поднимает трубку; в рамках одного вызова может быть подключено/отключено несколько участников, поэтому может передаваться несколько уведомлений о начале разговора;

- пример реакции CRM-системы – отображение карточки клиента на APM менеджера CRM.

3. Уведомление о завершении разговора:

событие формируется, когда завершается вызов или плечо вызова (в рамках одного вызова может быть подключено или отключено несколько участников, поэтому может передаваться несколько уведомлений о завершении разговора);

- пример реакции CRM-системы – завершение отображения карточки клиента на APM менеджера CRM.

4. Уведомление о завершении вызова:

событие формируется, когда завершается вызов;

- примеры реакции CRM-системы:
- фиксация факта завершения вызова в клиентской CRM;
- фиксация информации о вызове в журнале обращений клиентов в CRM.

5. Совершение исходящего вызова по запросу из CRM-системы:

- совершается исходящий вызов на контакт пользователя домена (AOR или PIN);
- после ответа пользователя домена совершается второй исходящий вызов на указанный в запросе номер вызываемого абонента;
- после ответа вызываемого абонента устанавливается соединение двух участников разговора.

6. Получение временной ссылки на запись разговора:

- по запросу CRM-системы возвращается ссылка на запись разговора, которая может быть проиграна или загружена пользователю или загружена CRM-системой (прикреплена к карточке контакта).

7. Получение информации о пользователях домена:

- по запросу CRM-системы возвращается подробная информация по одному пользователю или всем пользователям услуги «Виртуальная АТС».

8. Получение подробной информации о вызове:

- по запросу CRM-системы возвращается подробная информация о вызове услуги «Виртуальная АТС».

9. Установка ограничения исходящей связи пользователя:

- по запросу CRM для выбранного пользователя домена виртуальной АТС устанавливается один из вариантов ограничений на исходящую связь:
- без ограничений;
- запрет международных;
- запрет междугородных и международных;
- запрет всех вызовов, кроме внутренних.

10. Получение параметров ограничения исходящей связи пользователя:

- по запросу CRM система сообщает, какие ограничения на исходящую связь установлены в ЛК виртуальной АТС для выбранного пользователя домена.

11. Запрос истории списаний и начислений по вызовам пользователя домена:

- по запросу CRM для указанного пользователя домена виртуальной АТС система возвращает:
- информацию о количестве исходящих вызовов пользователя;
- детальную информацию о каждом вызове:
 - вызываемый номер;
 - дату и время вызова;
 - длительность вызова;
 - тарифицируемый интервал;
 - стоимость вызова.

12. Запрос на формирование файла с выгрузкой журнала в соответствии с указанными критериями:

- по запросу CRM формируется файл с журналом вызовов домена с возможностью фильтрации вызовов:
- по интервалу времени;
- по направлению вызова: все, входящие, исходящие, внутренние;
- статусу вызова: принят или не принят;
- по номеру телефона (осуществляется поиск по номерам вызывающего и вызываемого абонентов).

В случае успешной обработки запроса в ответе приходит номер, присвоенный заданию на формирование файла с выгрузкой.

13. Уведомление о завершении формирования файла:

- уведомление отправляется в CRM, когда файл с журналом вызовов готов и его можно скачать по указанному идентификатору выгрузки.

14. Запрос на скачивание файла журнала:

- в запросе на скачивание CRM передает полученный в уведомлении идентификатор выгрузки журнала;

- в качестве возвращаемого параметра приходит csv-файл;
- файл заархивирован в формате .gzip

Примечание: Подробно услуга описана в документе «Интеграционный API. Руководство администратора».

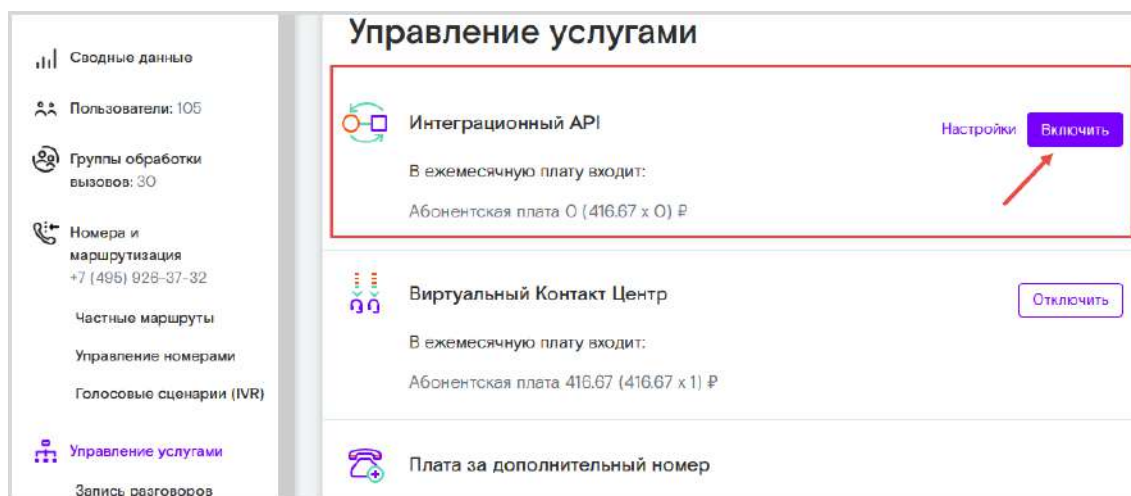
Чтобы просмотреть или загрузить документ, перейдите в раздел «Управление услугами->Интеграционный API» – ссылка «Документация». В числе прочего документ содержит:

- состав и описание интерфейсов взаимодействия;
- примеры запросов;
- дополнительные рекомендации по отладке взаимодействия Интеграционного API с внешней системой.

10.6.2. Подключить услугу

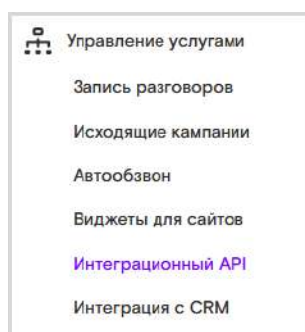
Чтобы включить услугу «Интеграционный API»:

1. В веб-интерфейсе управления доменом перейдите в раздел «Управление услугами».
2. Найдите услугу «Интеграционный API» в списке.
3. Нажмите «Включить» – откроется модальное окно с информацией об увеличении ежемесячной абонентской платы.
4. Нажмите «Подключить» на модальном окне.



Перейдите к управлению услугой одним из способов:

- на главной странице раздела «Управление услугами» нажмите на ссылку «Настроить» в строке услуги «Интеграционный API» (см. скрин выше);
- откройте подраздел «Интеграционный API» раздела «Управление услугами».



В разделе управления Интеграционным API вы сможете:

- настроить параметры взаимодействия виртуальной АТС с внешней системой (подразделы «[Общие принципы взаимодействия с внешней системой. Настройка параметров API](#)» и «[Настройка методов API](#)»);
- отправить тестовые запросы от виртуальной АТС во внешнюю систему для отладки взаимодействия (подраздел «[Отладка взаимодействия](#)»);
- ознакомиться с подробной документацией по услуге «Интеграционный API».

Интеграционный API

Настройка параметров
Отладка взаимодействия
Документация

Настройка параметров

| | |
|--------------------------------------|---|
| Адрес API | https://api. ru Скачать сертификат API Виртуальной АТС |
| Адрес внешней системы | https:// <input type="text"/> |
| Серверный сертификат внешней системы | Выбрать серверный сертификат <input type="button" value="Обзор..."/> Файл не выбран. <input type="button" value="Загрузить"/> |
| Уникальный код идентификации | 127922EA6C4E50EE92D533EF441188B |
| Уникальный ключ для подписи | 05F5D42ED2CA41AB6690F90CAC53CCD Сгенерировать новый ключ |
| Статус услуги | Вкл <input checked="" type="radio"/> Выкл <input type="radio"/> Настройка белого списка IP-адресов · Количество адресов: 3 |

Сохранить изменения

Методы API

| Статус | Название | Статистика |
|---|-------------|-----------------|
| Запросы от API Виртуальной АТС во внешнюю систему | | |
| Вкл <input checked="" type="radio"/> Выкл <input type="radio"/> | call_events | Без ограничений |

Статус услуги

После подключения услуга по умолчанию находится в статусе «Выключена».

В этом состоянии можно:

- настроить услугу;
- тестировать работу методов;
- ознакомиться с документацией.

Чтобы отправлять и получать «рабочие» запросы, измените состояние услуги на «Включена».

Важно: Перед переводом услуги в состояние «Включена» заполните параметр «Адрес внешней системы».

10.6.3. Общие принципы взаимодействия с внешней системой. Настройка параметров API

Интеграционный API и внешняя система взаимодействуют между собой по протоколу HTTPS посредством POST-запросов.

Запросы к интеграционному API

- отправляются на Адрес API, указанный в настройках Интеграционного API;
- запрос содержит метод API;
- администратор домена может ограничить источники запросов (настроить белый список IP-адресов).

Запросы от интеграционного API к внешней системе

- отправляются на Адрес внешней системы, указанный в настройках Интеграционного API;
- запрос содержит метод API;
- адрес внешней:
- системы должен быть публичным;
- может быть добавлен как с указанием порта, так и без него.

Интеграционный API


[Настройка параметров](#) |
 [Отладка взаимодействия](#) |
 [Документация](#)

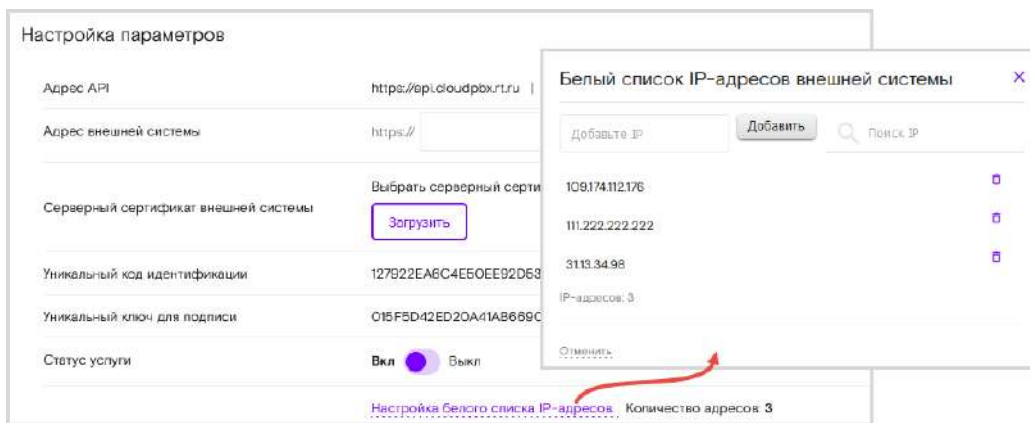
Настройка параметров

| | |
|--------------------------------------|--|
| Адрес API | https://api.cloudpbx.rt.ru:4443 Скачать сертификат API Виртуальной АТС |
| Адрес внешней системы | <input type="text" value="https:// tele.svetets.ru:4443"/> |
| Серверный сертификат внешней системы | Выбрать серверный сертификат <input type="button" value="Обзор..."/> <input type="button" value="Файл не выбран."/> |
| | <input type="button" value="Загрузить"/> |
| Уникальный код идентификации | 1874BAB574D929ECDD7C2880185FBF69 |
| Уникальный ключ для подписи | 259D87F014309CD190E91AC53C9C39E0 Сгенерировать новый ключ |
| Статус услуги | Вкл <input checked="" type="radio"/> Выкл <input type="radio"/> |
| | Настройка белого списка IP-адресов . Количество адресов: 0 |

Настроить белый список IP-адресов

Чтобы увеличить уровень безопасности, сформируйте список IP-адресов, с которых могут поступать запросы от внешней системы. Для этого:

1. Нажмите на ссылку «Настройка белого списка IP-адресов» – в открывшемся окне перечислены доверенные IP-адреса.
2. Чтобы пополнить список, в левом поле укажите IP-адрес и нажмите «Добавить».
3. Нажмите , чтобы удалить адрес из списка белых адресов.

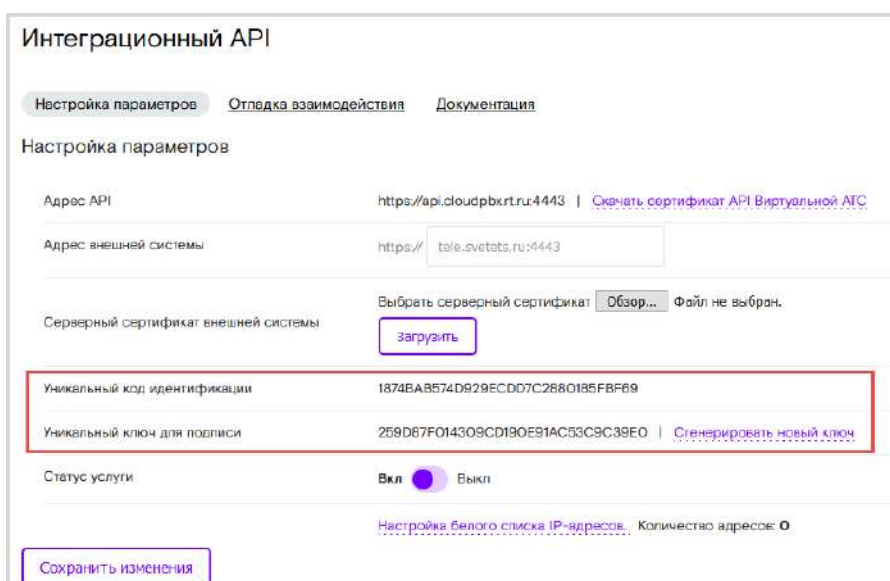


Если белый список IP-адресов пуст, запросы к Интеграционному API могут поступать с любого IP-адреса.

Заголовок запроса

Заголовок POST-запроса передает параметры:

- header.X-Client-ID:
- уникальный код услуги «Интеграционный API»;
- формируется автоматически и используется для идентификации клиента ВАТС при получении электронных документов от внешней системы;
- код указан в поле «Уникальный код идентификации» на странице настроек Интеграционного API.
- header.X-Client-Sign:
- секретный ключ, которым подписывается каждый запрос (API к внешней системе и в обратном направлении);
- указан в поле «Уникальный ключ для подписи» на странице настроек Интеграционного API;
- формируется автоматически и при необходимости может быть сгенерирован заново.



Подпись запроса

Подпись запроса формируется как хэш-сумма от параметров:

- уникальный код идентификации;
- данные запроса (в формате JSON);
- уникальный ключ для подписи.

То есть:

$X\text{-Client-Sign} = \text{sha256hex}(\text{client_api_id} + \text{json} + \text{client_api_key})$.

Пример он-лайн калькулятора sha256hex –

<http://www.xorbin.com/tools/sha256-hash-calculator>.

Проверить подпись

При получении запроса принимающая сторона снова вычисляет подпись и сравнивает получившееся значение со значением из header.X-Client-Sign. Если величины совпали, источник сообщения считается доверенным и запрос выполняется.

Пример вычисления подписи запроса:

Исходные данные:

- уникальный код идентификации: "000003C405E6525C64C184258C44EC99";
- данные запроса: {"request_number": "+74951234567", "from_sipuri": "test_user@cloudpbx.rt.ru"};
- уникальный ключ для подписи: "00000716ABDA6D4DFF10F82BCBBFC532";

Подпись запроса:

- sha256hex ("000003C405E6525C64C184258C44EC99{"request_number": "+74951234567", "from_sipuri": "test_user@cloudpbx.rt.ru"}00000716ABDA6D4DFF10F82BCBBFC532");

Результат вычисления:

- "fc95a524342dc68df90f7488e6d821c5a8a3b667d585490b50ebf939f1202c36".

Настроить сертификаты

Интеграционный API и внешняя система взаимодействуют по протоколу HTTPS, но в режиме отладки можно отправлять запросы без шифрования.

Для корректной отправки запросов:

- добавьте серверный сертификат Интеграционного API в список доверенных сертификатов внешней системы, для этого скачайте сертификат со страницы «Настройка параметров» Интеграционного API;
- добавьте серверный сертификат внешней системы в хранилище доверенных сертификатов Интеграционного API.

Интеграционный API

[Настройка параметров](#) [Отладка взаимодействия](#) [Документация](#)

Настройка параметров

| | | |
|--------------------------------------|--|--|
| Адрес API | https://api.cloudpbx.rt.ru:4443 | Скачать сертификат API Виртуальной АТС |
| Адрес внешней системы | https:// <input type="text" value="tele.svetets.ru:4443"/> | |
| Серверный сертификат внешней системы | Выбрать серверный сертификат <input type="button" value="Обзор..."/> Файл не выбран. <input type="button" value="Загрузить"/> | |

Важно: Не забудьте нажать на «Сохранить изменения», чтобы новые настройки параметров API вступили в силу.

Примечание: Подробно услуга описана в документе «Интеграционный API. Руководство администратора».

Чтобы просмотреть или загрузить документ, перейдите в раздел «Управление услугами -> Интеграционный API» – ссылка «Документация». В числе прочего документ содержит:

- состав и описание интерфейсов взаимодействия;
- примеры запросов;
- дополнительные рекомендации по отладке взаимодействия Интеграционного API с внешней системой.

10.6.4. Настройка методов API

О каждом методе Интеграционного API известна следующая информация:

Статус

- для запросов от API во внешнюю систему;
- по умолчанию установлен статус «Включено»;
- если установлен статус «Выключено», по событиям данного метода запросы/уведомления во внешнюю систему отправляться не будут;
- для запросов от внешней системы к API;
- методы всегда включены и обрабатываются Интеграционным API;

Название методов API:




- `call_events` – уведомление о вызовах;
- `get_number_info` – запрос информации по номеру у внешней системы (для интеллектуальной маршрутизации);
- `history_file_completed` – уведомление о завершении формирования файла;
- `call_back` – запрос на совершение исходящего вызова;
- `get_record` – запрос записи разговора;
- `users_info` – запрос информации о пользователя услуги виртуальной АТС;
- `call_info` – запрос подробной информации о вызове;

- `restricting_user_outgoing_calls/get` – запрос на проверку установленных ограничений на исходящую связь для пользователя домена;
- `restricting_user_outgoing_calls/set` – запрос на установку ограничений на исходящую связь для пользователя домена;
- `user_calls_charges` – запрос информации о вызовах пользователя домена за интервал времени;
- `domain_call_history` – запрос на формирование файла с выгрузкой журнала вызовов домена в соответствии с указанными критериями;
- `download_call_history` – запрос на скачивание файла с журналом вызовов.

Статистика

соотношение количества совершенных за определенный период времени запросов к допустимому количеству;

- период равен часу;
- допустимое количество – параметр, не доступный для изменения пользователям.

| Методы API | | | |
|---|---|-----------------|--|
| Статус | Название | Статистика | |
| Запросы от API Виртуальной АТС во внешнюю систему | | | |
| Вкл  | Выкл https://tele.svetets.ru:4443/call_events | 0/1000 | |
| Вкл  | Выкл https://tele.svetets.ru:4443/get_number_info | Без ограничений | |
| Вкл  | Выкл https://tele.svetets.ru:4443/history_file_completed | Без ограничений | |
| Запросы от внешней системы на API Виртуальной АТС | | | |
| | https://api.cloudpbx.rt.ru:4443/call_back | 0/1000 | |
| | https://api.cloudpbx.rt.ru:4443/get_record | 0/1000 | |
| | https://api.cloudpbx.rt.ru:4443/users_info | 0/100 | |
| | https://api.cloudpbx.rt.ru:4443/call_info | 0/100 | |
| | https://api.cloudpbx.rt.ru:4443/restricting_user_outgoing_calls/get | 0/500 | |
| | https://api.cloudpbx.rt.ru:4443/restricting_user_outgoing_calls/set | 0/500 | |
| | https://api.cloudpbx.rt.ru:4443/user_calls_charges | 0/500 | |
| | https://api.cloudpbx.rt.ru:4443/domain_call_history | 0/500 | |
| | https://api.cloudpbx.rt.ru:4443/download_call_history | 0/500 | |

Внимание: Метод `number_info` не может быть одновременно включен вместе с подключенной интеграцией с `atoCRM`.

Примечание: Подробно услуга описана в документе «Интеграционный API.Руководство администратора».

Чтобы просмотреть или загрузить документ, перейдите в раздел «Управление услугами или Интеграционный API» – ссылка «Документация». В числе прочего документ содержит:

- состав и описание интерфейсов взаимодействия;
- примеры запросов;
- дополнительные рекомендации по отладке взаимодействия Интеграционного API с внешней системой.

10.6.5. Отладка взаимодействия

В разделе «Отладка взаимодействия» предложены:

- инструменты для отправки тестовых запросов от Интеграционного API на CRM-систему;
- информация, которая поможет при тестах запросов от CRM к API;
- лог запросов/ответов, который позволит следить за ходом тестовых мероприятий.

Тестировать отправку запросов или уведомлений от CRM к API

Чтобы отправить тестовый POST-запрос к Интеграционному API вам понадобятся следующие данные:

- адрес для тестовой отправки;
- примеры запросов;
- X-Client-ID (значение поля «Уникальный код идентификации» из настроек API);
- X-Client-Sign (вычислите это значение по инструкции из раздела «[Общие принципы взаимодействия с внешней системой. Настройка параметров API](#)»).

Интеграционный API

Настройка параметров | Отладка взаимодействия | Документация

Настройки тестовых запросов

Адрес для отправки:

Таймаут, сек:

SSL (https): Вкл Выкл

Тестовые уведомления/запросы от API

Отправляется на <http://tele.svetels.ru:4443/>

Название:

- Новый вызов (call_events)
- Начало разговора (call_events)
- Завершение вызова (call_events)
- Информация о вызывающем номере (интеллектуальная маршрутизация) (get_number_info)
- Уведомление о завершении формирования файла (history_file_completed)
- Начало дозвона до пользователя домена по его контактным номерам (call_events)

Тестовые уведомления/запросы от CRM

Отправляется на <http://api-test.cloudpbirt.ru/>

| URL | Параметры |
|---|---|
| https://api-test.cloudpbirt.ru:4443/users_info | Послать |
| https://api-test.cloudpbirt.ru:4443/call_info | Послать |
| https://api-test.cloudpbirt.ru:4443/get_record | Послать |
| https://api-test.cloudpbirt.ru:4443/call_back | Послать |
| https://api-test.cloudpbirt.ru:4443/restricting_user_outgoing_calls/get | Послать |
| https://api-test.cloudpbirt.ru:4443/restricting_user_outgoing_calls/set | Послать |
| https://api-test.cloudpbirt.ru:4443/user_calls_charges | Послать |
| https://api-test.cloudpbirt.ru:4443/domain_call_history | Послать {"date_start": "2019-05-29 00:00:00", "date_end": "2019-10-06 00:00:00", "direction": 0, "state": 0} |
| https://api-test.cloudpbirt.ru:4443/download_call_history | Послать |

Отправьте запрос к API с включенным и отключенным механизмом шифрования данных.

Чтобы сделать тесты с включенным SSL-режимом, предварительно сделайте настройки:

1. Добавьте серверный сертификат CRM-системы в доверенные сертификаты (см. раздел «[Общие принципы взаимодействия с внешней системой. Настройка параметров API](#)»).
2. На вкладке «Отладка взаимодействия» включите режим шифрования трафика.
3. Сохраните настройки.

Все запросы (и ответы на них) будут зафиксированы в логе запросов или уведомлений.

Тестировать отправку запросов или уведомлений от API к CRM

Чтобы делать тестовые запросы от API к CRM-системе:

1. На вкладке «Настройка параметров» укажите адрес CRM-системы (на этапе тестирования не стоит заполнять белый список IP-адресов).
2. Выберите метод из списка «Тестовые уведомления или запросы от API».
3. Укажите «Таймаут» – время в секундах, в течение которого Интеграционный API ожидает ответ на свои запросы или уведомления.
4. Нажмите «Отправить запрос».

Сделайте тестовые запросы с включенным и отключенным механизмом шифрования данных.

Чтобы правильно активировать SSL-режим:

1. Добавьте сертификат Интеграционного API в список доверенных для CRM-системы (см. раздел «[Общие принципы взаимодействия с внешней системой. Настройка параметров API](#)»).
2. На вкладке «Отладка взаимодействия» включите режим шифрования трафика.
3. Сохраните настройки.

Все запросы и ответы на них будут зафиксированы в логе запросов и уведомлений.

Лог запросов и ответов

В логе запросов или ответов ведется журнал тестовых запросов, сделанных в рамках отладки взаимодействия API и внешней CRM-системы.

Лог запросов / ответов

Метод: Все | Направление: Все запросы | Обновить лог | Очистить фильтр

| Метод | Направление | IP | Дата/Время |
|---|--|------------|------------|
| Уведомление о вызовах (call_events) | | | |
| Запрос на совершение исходящего вызова (call_back) | | | |
| Запрос записи разговора (get_record) | | IP | |
| Запрос адресной книги пользователей домена (users_info) | | | |
| Запрос информации о вызове (call_info) | И | 3113.34.98 | |
| Получение информации о вызывающем номере (get_number_info) | | | |
| Получение параметров ограничения исходящей связи пользователя (restricting_user_outgoing_calls/get) | | | |
| Установка ограничения исходящей связи пользователя (restricting_user_outgoing_calls/set) | | | |
| Запрос истории списаний и начислений по вызовам пользователя домена (user_calls_charges) | | | |
| Запрос на формирование файла с выгрузкой журнала (domain_call_history) | | | |
| Запрос на скачивание файла (download_call_history) | | | |
| Уведомление о завершении формирования файла (history_file_completed) | | | |
| 08.03.2020 18:18:59 | Установка ограничения исходящей связи пользователя (restricting_user_outgoing_calls/set) | 3113.34.98 | |
| Request / Запрос ++ | | | |
| Response / Ответ ++ | | | |
| 08.03.2020 18:18:59 | Запрос истории списаний и начислений по вызовам пользователя домена (user_calls_charges) | 3113.34.98 | |

Отфильтруйте записи лога:

- по методу:
 - уведомление о вызовах;
 - запрос на совершение исходящего вызова;
 - запрос записи разговоров;
 - запрос адресной книги пользователей домена;
 - запрос информации о вызове;
 - получение информации о вызывающем номере;
 - получение параметров ограничения исходящей связи пользователя;
 - установка ограничения исходящей связи пользователя;
 - запрос истории списаний и начислений по вызовам пользователя домена;
 - запрос на формирование файла с выгрузкой журнала;
 - запрос на скачивание файла;
 - уведомление о завершении формирования файла
- все;
- по направлению:
 - запросы к CRM;
 - запросы от CRM;
 - все запросы.

Нажмите «Обновить лог», чтобы увидеть результат фильтрации.

Нажмите «Очистить фильтр», чтобы увидеть все записи лога.

Чтобы очистить лог, нажмите кнопку «Очистить лог».

Примечание: Подробно услуга описана в документе «Интеграционный API. Руководство администратора».

Чтобы просмотреть или загрузить документ, перейдите в раздел «Управление услугами или Интеграционный API» – ссылка «Документация». В числе прочего документ содержит:

- состав и описание интерфейсов взаимодействия;
- примеры запросов;
- дополнительные рекомендации по отладке взаимодействия Интеграционного API с внешней системой.

10.7. Интеграция с CRM

У пользователей услуги «Виртуальная АТС» есть возможность в полуавтоматическом режиме настроить интеграцию телефонии с CRM-системами:

- amoCRM;
- CRM Битрикс24.

Интеграция с телефонией ВАТС даёт пользователям CRM новые возможности.

Так в amoCRM станут доступны:

- распределение входящих вызовов по ответственным менеджерам;
- автоматическое создание объектов (сделок, контактов, задач) для входящих, исходящих и пропущенных вызовов;
- переход в карточку контакта или на страницу объекта по ссылке из уведомления, всплывающего при вызове;
- в карточке контакта:
- просмотр истории вызовов;
- вызов клиента через виртуальную АТС;
- прослушивание записей разговоров.

А в CRM Битрикс24:

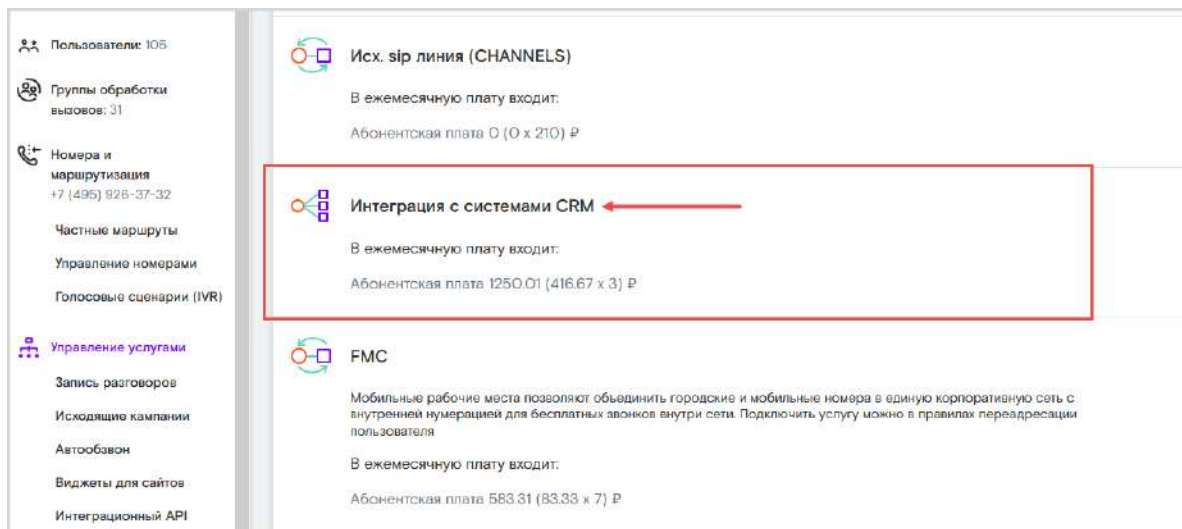
- отображение уведомлений входящих и исходящих вызовах с возможностью быстрого открытия карточки звонящего/вызываемого контакта;
- автоматическое создание сущностей (лид, контакт) при входящих и исходящих вызовах;
- автоматическое создание лидов (карточек потенциальных клиентов) при пропущенных вызовах, а также назначение ответственного менеджера таким лидам;
- распределение входящих вызовов по ответственным менеджерам;
- отображения истории звонков в карточке контакта;
- совершения исходящего звонка из карточки контакта;
- прослушивание записей разговоров из карточки контакта.

Условия доступа

Упрощенная интеграция с CRM-системами доступна для домена, если в его тариф включен пакет услуг «Интеграция с системами CRM».

Чтобы убедиться, что указанный пакет услуг включен в тариф вашего домена:

1. В веб-интерфейсе управления доменом откройте раздел «Управление услугами».
2. Найдите в списке строку «Интеграция с системами CRM».



3. Статус услуги изменится на «Включена» автоматически, когда вы иницилируете интеграцию учетной записи CRM с доменом виртуальной АТС на стороне CRM-системы.

Подробно включение и настройка интеграции CRM-системами описаны в разделах:

- [«Интеграция телефонии ВАТС с amoCRM»](#);
- [«Интеграция телефонии ВАТС с CRM "Битрикс24"»](#).

10.7.1. Интеграция виртуальной АТС с amoCRM

Интеграция amoCRM с виртуальной АТС происходит в 4 этапа. Вам нужно:

1. Подключить виджет «Виртуальная АТС» в интерфейсе amoCRM.
2. Включить интеграцию на стороне amoCRM.
3. Включить интеграцию в веб-интерфейсе ВАТС.
4. Настроить виджет и сценарии обработки вызовов.

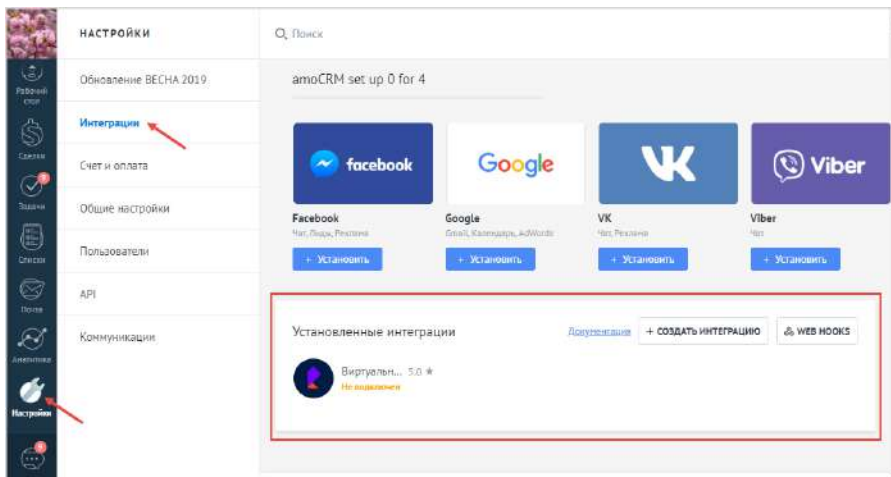
Этапы 1. – 3. описаны в подразделе [«Включить интеграцию amoCRM и виртуальной АТС»](#).

Этап 4. описан в подразделе [«Настроить виджет»](#).

Включить интеграцию с amoCRM

Чтобы активировать виджет «Виртуальная АТС.Ростелеком»:

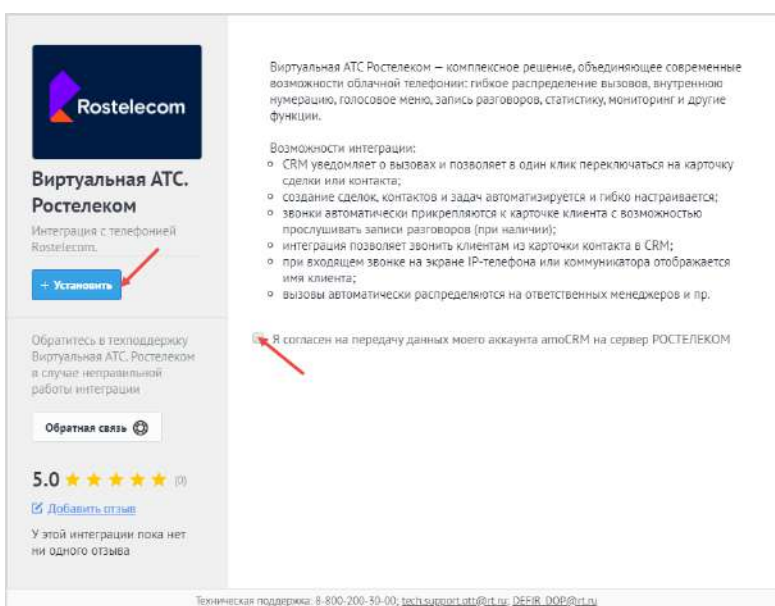
1. Авторизуйтесь в amoCRM как пользователь с правами администратора.
2. Перейдите в раздел «Настройки» – «Интеграции».
3. Найдите виджет ПАО «Ростелеком».



4. Щелкните мышкой по иконке виджета.

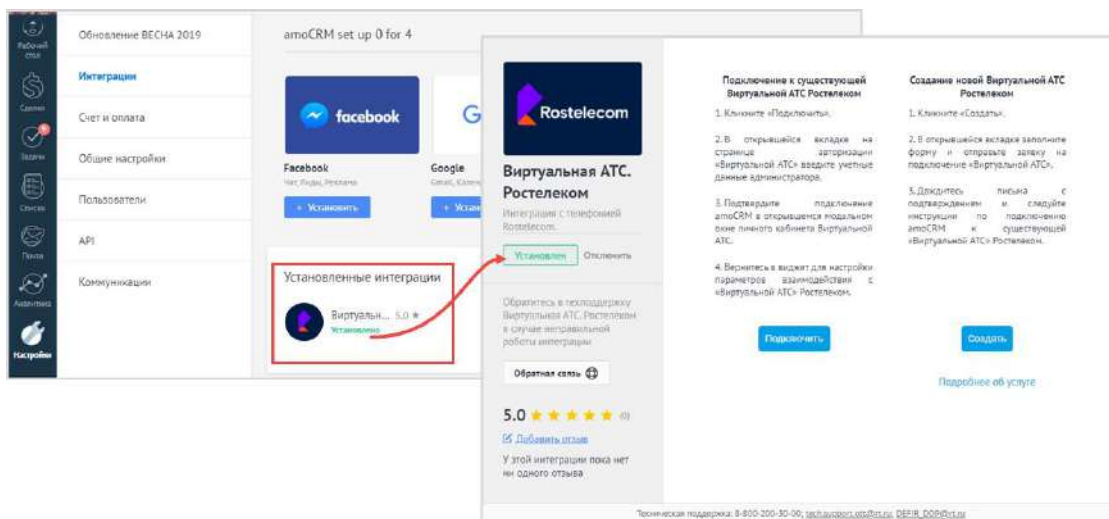
5. В открывшемся окне:

- согласитесь с передачей данных вашего аккаунта в виртуальную АТС;
- нажмите «+Установить», чтобы включить виджет «Виртуальная АТС. Ростелеком» в интерфейсе amoCRM.

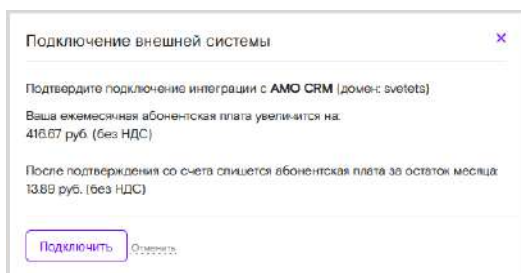


6. Нажмите на иконку виджета Ростелекома еще раз:

- если услуга «Виртуальная АТС» у вас ещё не куплена, нажмите «Создать» – откроется страница, где услугу можно заказать;
- если виртуальная АТС куплена, нажмите «Подключить» – в соседней вкладке откроется страница авторизации в ЛК «Виртуальная АТС».



7. Авторизуйтесь в виртуальной АТС под логином и паролем администратора.
8. На странице «Интеграция с внешними системами» откроется модальное окно с информацией:
 - о сумме, на которую увеличится абонентская плата;
 - о сумме, которая спишется за остаток месяца после подключения.



9. Нажмите «Подключить», если согласны с указанными цифрами и хотите завершить интеграцию.

Интеграция телефонии и amoCRM включена.

Как это проверить:

1. В разделе «Настройки» – «Управление услугами» счетчик услуги «Интеграция с внешними системами» увеличится на 1.
2. В интерфейсе amoCRM станут доступны настройки виджета «Виртуальная АТС. Ростелеком».

В следующих разделах расскажем, как настроить параметры интеграции.

Внимание: Интеграция с amoCRM не может быть включена одновременно с **методом API** number_info.

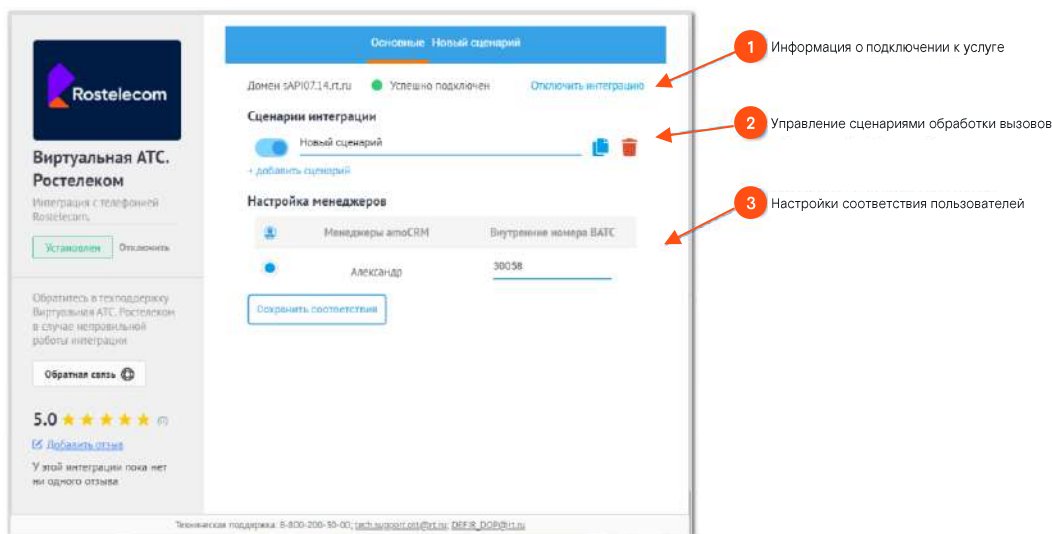
Настроить виджет

Для виджета «Виртуальная АТС. Ростелеком» доступны два вида настроек:

- основные настройки – общие параметры виджета и интеграции;
- настройки сценариев обработки вызовов.

Основные настройки

На вкладке общих настроек виджета доступны:




1 Информация о подключении к услуге

1. название домена в виртуальной АТС;
2. статус подключения;
3. кнопка «Отключить интеграцию»: отображается, если учетная запись Виртуальной АТС подключена.

2 Управление сценариями обработки вызовов

– список сценариев обработки событий и инструменты работы с ними.

Добавить сценарий

Чтобы создать новый сценарий, нажмите **+ добавить сценарий** или скопируйте уже существующий кнопкой . На верхней панели виджета появится одноименная вкладка с настройками.

Изменить название

Чтобы изменить название сценария, поставьте курсор в поле с текущим названием и введите текст.

Удалить или деактивировать сценарий

Удалите сценарий с помощью кнопки  или выключите его переключателем.



3 Настройка соответствия пользователей

Поставьте в соответствие каждому менеджеру amoCRM его внутренний номер в виртуальной АТС.

Внимание: Внутренние номера не должны повторяться.

Выберите ответственного менеджера, который будет получать вызовы в нестандартных ситуациях:

Настройка менеджеров

| Менеджеры amoCRM | Внутренние номера ВАТС |
|---|------------------------|
| <input type="radio"/> Svetets19.mo.centertelecom.ru | 2111 |
| <input checked="" type="radio"/> m1 | 2121 |
| <input type="radio"/> Ilya | 2094 |
| <input type="radio"/> get8 | 2122 |

[Сохранить соответствия](#)

Чтобы не потерять внесенные изменения, нажмите «Сохранить соответствия».

Настроить сценарии

Сценарий – алгоритм обработки события, например, входящего вызова на номер компании от нового клиента.

Чтобы настроить сценарий, перейдите на соответствующую вкладку виджета. Здесь вы найдете:

- 1** **Список входящих номеров**
Телефонные линии компании. Номера загружаются автоматически из виртуальной АТС.

Чтобы удалить номер из списка, нажмите

Чтобы добавить номер, нажмите
- 2** **Интеллектуальный менеджер контактов**
Автоматическая переадресация вызовов на ответственного менеджера.


Когда интеллектуальный менеджер контактов выключен, входящие вызовы обрабатываются по правилам маршрутизации в виртуальной АТС.

Если для сценария включен интеллектуальный менеджер и для домена виртуальной АТС настроена интеграция с amoCRM, входящие вызовы обрабатываются по алгоритму:

1. На внутренний номер виртуальной АТС поступает входящий вызов.
2. В базу amoCRM отправляется запрос с параметрами:
 - номер вызывающего абонента;
 - вызываемый номер.
3. Если в amoCRM:
 - есть контакт с номером вызывающего абонента;
 - для него установлен ответственный менеджер, не входящий в список исключений:
 - происходит маршрутизация вызова на внутренний номер ответственного менеджера;
 - в уведомлении отображается имя клиента из карточки контакта amoCRM.
4. Если ответственный менеджер не найден, вызов распределяется по правилам виртуальной АТС.

3 Исключения

Внутренние номера, для которых механизм переадресации на ответственных менеджеров не будет работать.

Чтобы создать исключение, нажмите  и выберите менеджера из выпадающего списка.

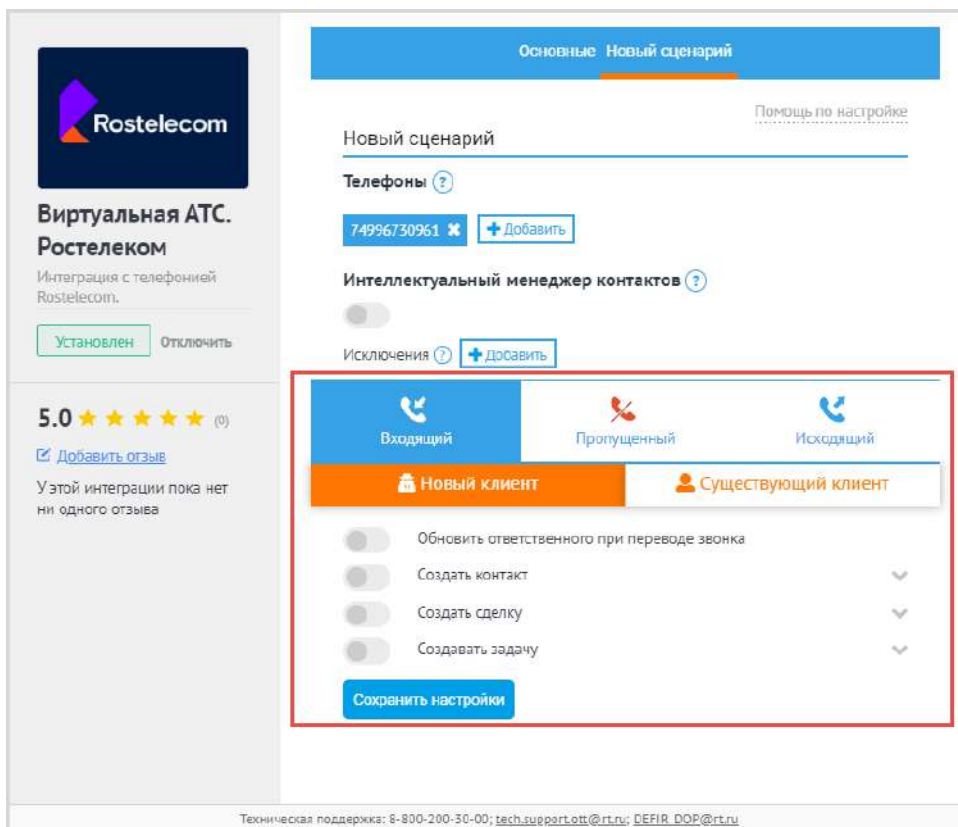
4 Вкладки, где настраивается обработка событий Входящих, исходящих и пропущенных вызовов.

Настройте автоматическое создание сущностей amoCRM – новых контактов, сделок и задач по факту вызова.

Настроить события

По сценариям обрабатываются одно или несколько событий:

- входящий вызов;
- от нового клиента;
- от клиента из базы;
- исходящий вызов;
- от нового клиента;
- от клиента из базы;
- пропущенный вызов;
- от нового клиента;
- от клиента из базы.



Для событий по новым клиентам доступны настройки:

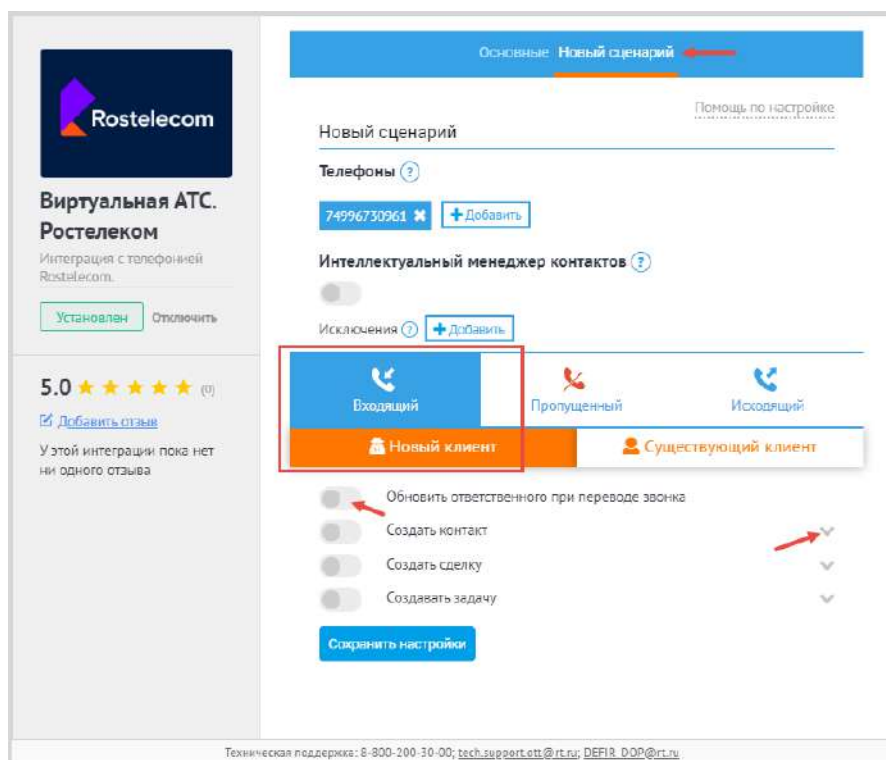
- обновление ответственного при переводе на другого менеджера; новым ответственным будет тот, на кого был последний перевод звонка;
- автоматическое создание сущностей:
- сделки;
- контакта;
- задачи.

Для событий по существующим клиентам доступно создание сделок и задач.

Пример настройки входящих вызовов от новых клиентов

Чтобы в рамках сценария настроить обработку входящих вызовов от новых клиентов:

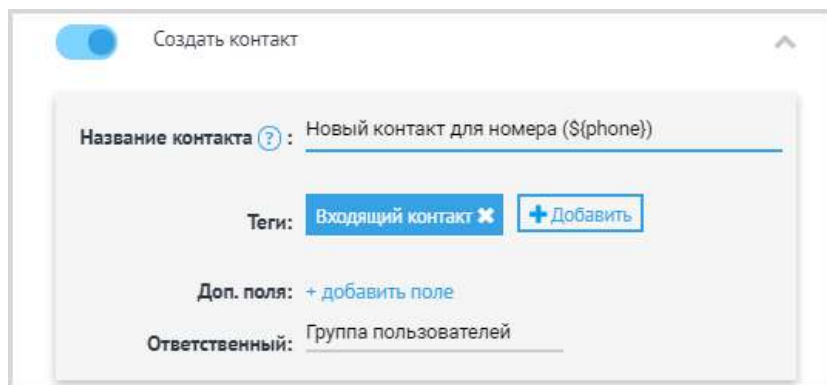
1. Откройте вкладку нужного сценария.
2. Щелкните на пиктограмму настроек входящих вызовов.
3. Выберите вкладку «Новый клиент» – откроется список настроек события.



4. Чтобы активировать функцию, переведите переключатель в положение «Вкл».

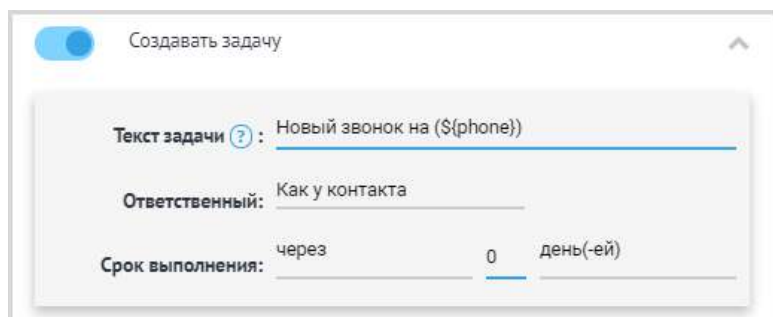
5. Чтобы свернуть или развернуть настройки, используйте кнопки  / .

6. Включите автоматическое создание нового контакта после звонка:



- задайте шаблон названия, вместо параметра $\$(phone)$ система подставит номер контакта;
- добавьте теги;
- задайте дополнительные поля, например, должность звонившего или комментарий;
- назначьте ответственного за новый контакт.

7. Включите автоматическое создание задачи:



8. Укажите:

- текст задачи;
- ответственного за выполнение;
- срок выполнения.

9. Включите автоматическое создание сделки по факту звонка:

Название сделки: Самая Новая сделка (\${phone})

Статус: Воронка | Согласование договора

Теги: Входящий сделка + Добавить

Число: 777

Доп. поля: День рождения 12.12.2007

+ добавить поле

Ответственный: Как у контакта

- задайте название сделки;
- установите статус;
- добавьте теги и дополнительные поля;
- назначьте ответственный контакт или группу.

10. Нажмите «Сохранить настройки».

Уведомления виджета

При ответе на входящий или исходящий вызов менеджер amoCRM видит всплывающие уведомления с информацией:

- о вызове: направление вызова, входящий, исходящий номер;
- ссылку для перехода на страницу контакта;
- ссылку для перехода на страницу ближайшей активной сделки.

Новый контакт по принятому (79035037889)

Исходящий конт

Основное Сделки Настроить

Отв-ный: developers

Раб. тел.: 79035037889

Email раб.: ...

ID клиента, Yclients: ...

Номер карты: ...

Ссылка на карту: ...

Должность: Директор

Skype: ...

Фото с социальных сетей: ...

Не клиент: 0-

+ Добавить компанию

Сегодня 13:57 Создание: 2 события Развернуть

Сегодня 13:57 Входящий звонок от: 79035037889 кому: developers

Входящий звонок 00:11 [Прослушать] [Связать]

Участники: 0

Сегодня 15:57 для developers

Связаться с клиентом – Новый принятый звонок

Новая сделка по принятому (79035037889)

Вызов на номер 89035037889 с.м.1

Новый контакт по принятому (79035037889)

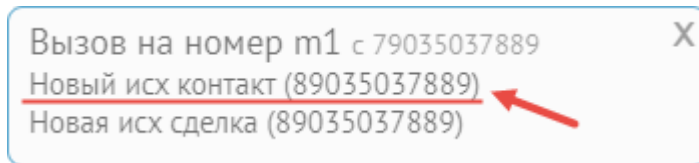
Новая сделка по принятому (79035037889)

Примечание: введите текст

Карточка контакта

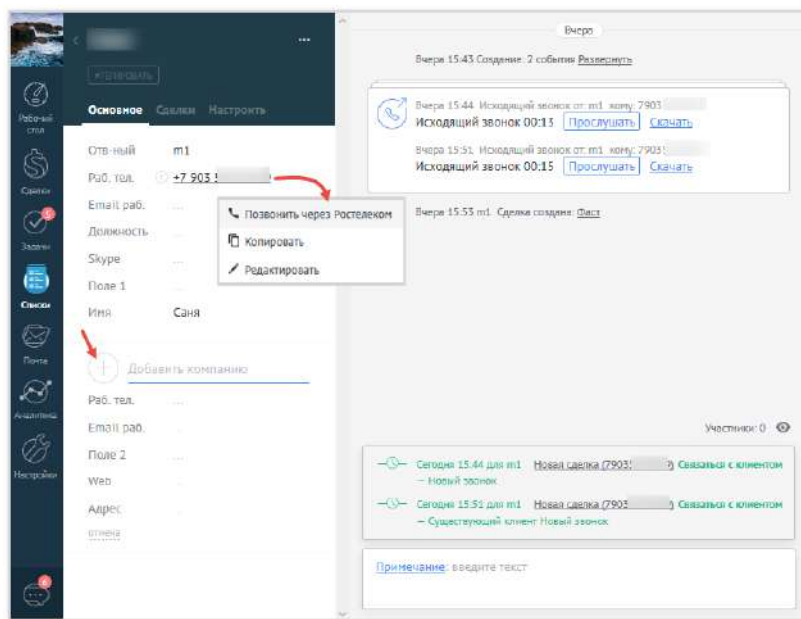
Попасть в карточку контакта можно двумя способами:

1. Щелкните по названию контакта в уведомлении, которое всплывает во время вызова.



2. Откройте раздел «Списки» – «Контакты», найдите нужный контакт и щелкните по нему.

Карточка контакта содержит:



3. Данные контакта:

- имя ответственного менеджера – щелкните по имени, чтобы сменить ответственного;
- рабочий телефон – щелкните по телефону, чтобы сделать исходящий вызов прямо из панели atoCRM;
- адрес электронной почты;
- должность;
- контакты в мессенджерах (Skype, ICQ и др.);
- компанию, которой принадлежит контакт.

4. Историю:

- вызовов – входящих и исходящих;
- созданных сущностей;
- всех событий, произошедших с контактом, например, смену ответственного.

5. Ссылку на запись разговоров с контактом, если для оператора включена эта функция.

Важно: Поля «Номер карты», «Ссылка на карту», «ID клиента» заполняются автоматически. Значения других полей можно редактировать:

- чтобы изменить значение поля, щелкните по нему мышкой;
- чтобы отредактировать заголовок, щелкните по нему – откроется список доступных значений.

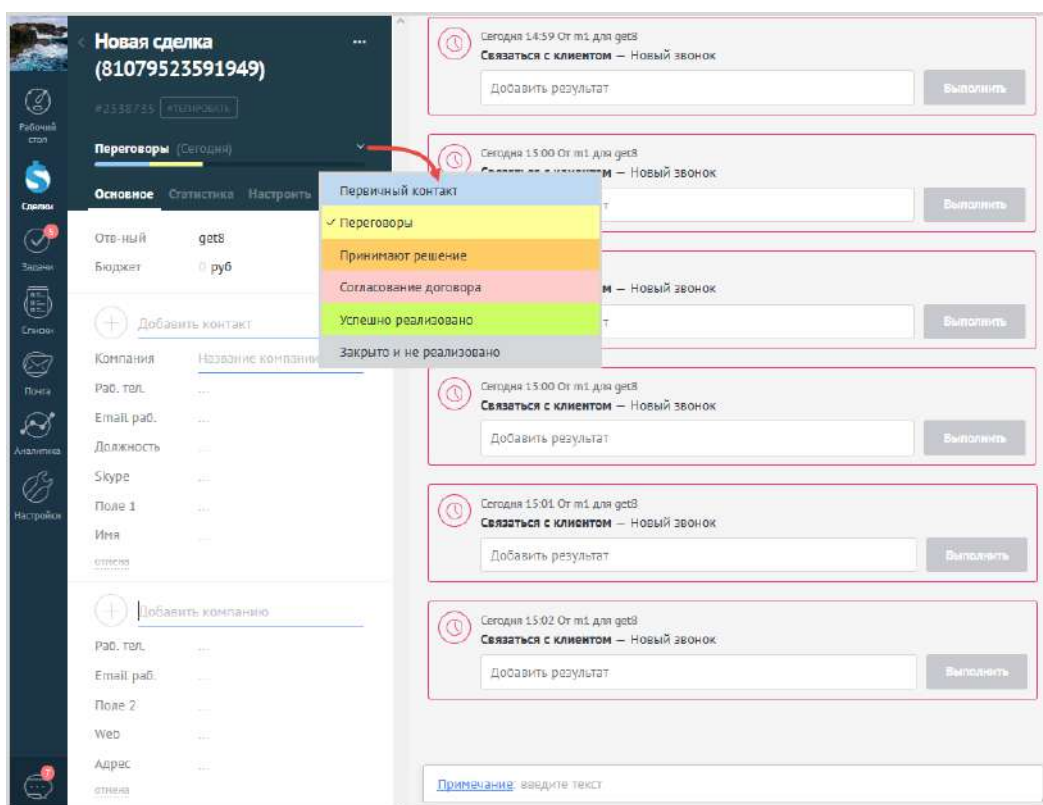
Карточка сделки

Перейдите в карточку сделки одним из способов:

1. Щелкните по наименованию сделки в уведомлении, которое появится во время вызова.
2. Откройте раздел «Сделки» в amoCRM и найдите нужную в общем списке.

Карточка сделки содержит:

- название сделки;
- текущий статус сделки («Воронка»);
- основную информацию о сделке;
- статистику (количество звонков, задач, чатов);
- ответственного менеджера;
- историю действий.



Подключить к домену виртуальной АТС вторую учетную запись amoCRM

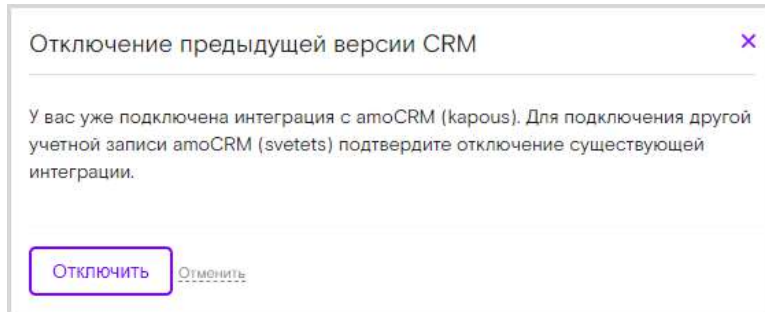
Внимание: Домен компании в виртуальной АТС может быть связан с единственной учетной записью из amoCRM.

Как узнать, что на домене виртуальной АТС уже настроена интеграция с amoCRM?

Чтобы связать учетную запись amoCRM с доменом виртуальной АТС, нужно:

1. Включить интеграцию на стороне amoCRM.
2. Авторизоваться в ЛК виртуальной АТС в качестве администратора.
3. Включить интеграцию там.

Если домен в виртуальной АТС уже интегрирован с amoCRM, после авторизации в ЛК виртуальной АТС появится модальное окно.



В окне будет:

- размещено предупреждение, что для домена уже настроена интеграция с другой учетной записью amoCRM;
- указано, с какой учетной записью amoCRM настроена интеграция;
- предложена возможность:
- отключить существующую интеграцию
- или отменить подключение новой записи.

Когда вы подтвердите отключение интеграции, появится модальное окно для включения интеграции с другой учетной записью amoCRM.

Отключить интеграцию с amoCRM

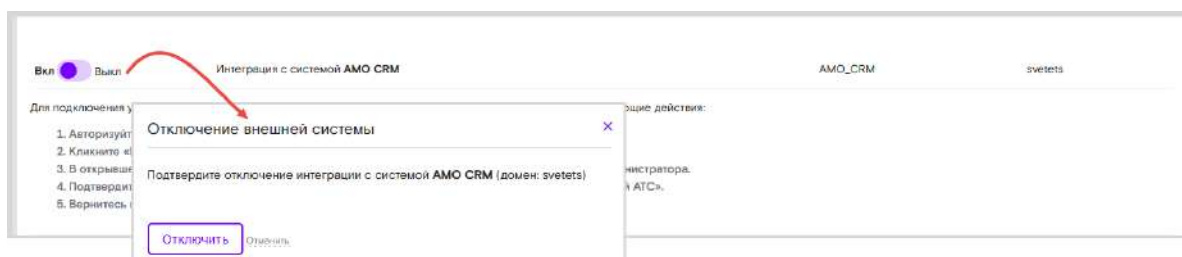
Отключить интеграцию телефонии домена с amoCRM можно двумя способами:

- из ЛК администратора виртуальной АТС;
- из ЛК администратора amoCRM.

Отключить интеграцию из личного кабинета в виртуальной АТС

Чтобы отключить опцию «Интеграция с amoCRM» в ВАТС:

1. Авторизуйтесь в веб-интерфейсе управления доменом.
2. Перейдите в раздел «Управление услугами-> Интеграция с CRM».
3. Переверните переключатель рядом с услугой «Интеграция с системой amoCRM» в состояние «Выкл».
4. Подтвердите отключение.



5. После подтверждения:

- интеграция с виртуальной АТС в amoCRM будет отключена;
- виджет автоматически перейдет в состояние «до включения» – пропадет возможность настраивать интеграцию и сценарии.

Отключить интеграцию в интерфейсе amoCRM

Чтобы отключить интеграцию с виртуальной АТС в amoCRM:

1. Авторизуйтесь в учетной записи amoCRM как пользователь с правами администратора.
2. Перейдите в раздел «Настройки» – «Интеграции».
3. Найдите в списке виджет «Виртуальная АТС. Ростелеком».
4. Откройте виджет и нажмите «Отключить интеграцию».
5. Подтвердите отключение.
6. После отключения интеграции в интерфейсе amoCRM, интеграция на стороне виртуальной АТС также будет отключена.

The screenshot displays the configuration page for the 'Виртуальная АТС. Ростелеком' (Virtual ATC. Rostelecom) widget. On the left, there is a summary card with the Rostelecom logo, the widget name, a description 'Интеграция с телефонией Rostelecom.', and two buttons: 'Установлен' (Installed) and 'Отключить' (Disable). Below this is a rating section showing '0.0' stars and a link to 'Добавить отзыв' (Add review). The main content area has a blue header with 'Основное' (Main) and 'Новый сценарий' (New scenario) tabs. Under 'Основное', it shows the domain 'sAPI07.14.rt.ru' as 'Успешно подключен' (Successfully connected) and a red dashed link 'Отключить интеграцию' (Disable integration) with a red arrow pointing to it. Below are sections for 'Сценарии интеграции' (Integration scenarios) with a toggle for 'Новый сценарий' (New scenario) and a '+ добавить сценарий' (Add scenario) link, and 'Настройка менеджеров' (Manager settings) with a table for 'Менеджеры amoCRM' and 'Внутренние номера ВАТС' (Internal numbers BATC). The table lists 'Александр' (Alexandr) and '30058'. A 'Сохранить соответствия' (Save correspondences) button is at the bottom.

Что изменится после отключения интеграции

Когда вы отключите интеграцию телефонии с amoCRM – перестанут работать:

- исходящие вызовы из карточки контакта в amoCRM;
- сценарии обработки событий и интеллектуальный менеджер контактов.

10.7.2. Интеграция телефонии виртуальной АТС с CRM Битрикс24

Интеграция с вашей офисной АТС позволяет автоматически выводить карточку клиента при входящем звонке, это упрощает поиск всей необходимой информации по клиенту, в том числе, активные и завершенные сделки, а также контактную информацию и всю историю общения.

Возможности интеграции

1. CRM уведомляет о вызовах и позволяет в один клик переключаться на карточку сделки или контакта;
2. создание сделок, контактов и задач автоматизируется и гибко настраивается;
3. звонки автоматически прикрепляются к карточке клиента с возможностью прослушивать записи разговоров (при наличии);
4. интеграция позволяет звонить клиентам из карточки контакта в CRM;
5. при входящем звонке на экране IP-телефона или коммуникатора отображается имя клиента;
6. вызовы автоматически распределяются на ответственных менеджеров и пр.

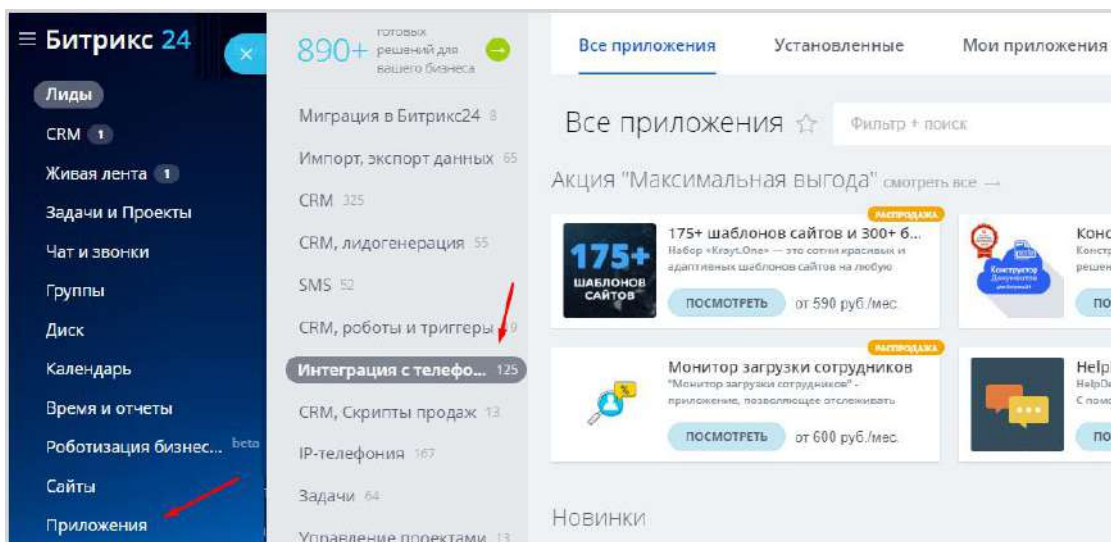
Тарифы услуг виртуальной АТС Ростелеком:

<https://www.rt.ru/b2b/telephony/vats>

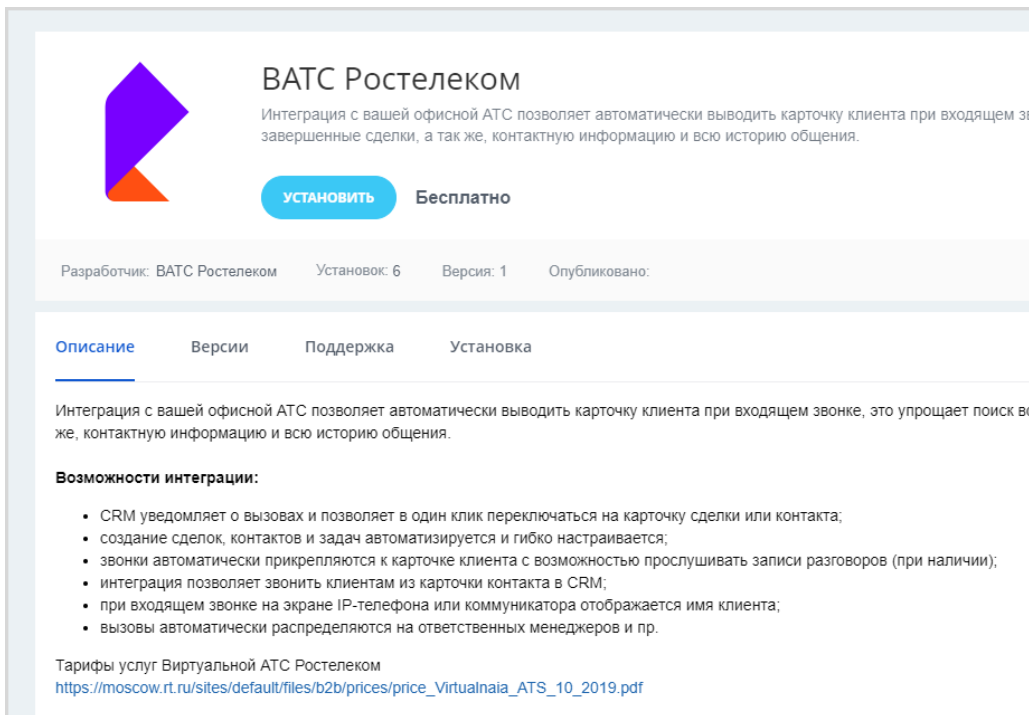
Интеграция виртуальной АТС с CRM Битрикс24

Чтобы включить виджет «Виртуальная АТС Ростелеком» в CRM Битрикс24:

1. Авторизуйтесь в учетной записи CRM Битрикс24 как пользователь с правами администратора.
2. Перейдите в раздел «Приложения» – «Интеграция с телефонией».



3. Найдите виджет «Виртуальная АТС Ростелеком».
4. Нажмите «Посмотреть».
5. На открывшейся странице:
 - ознакомьтесь с возможностями виджета и
 - нажмите «Установить», чтобы инициировать включение виджета.



ВАС Ростелеком
Интеграция с вашей офисной АТС позволяет автоматически выводить карточку клиента при входящем звонке, а также, контактную информацию и всю историю общения.

УСТАНОВИТЬ Бесплатно

Разработчик: ВАС Ростелеком Установок: 6 Версия: 1 Опубликовано:

Описание Версии Поддержка Установка

Интеграция с вашей офисной АТС позволяет автоматически выводить карточку клиента при входящем звонке, это упрощает поиск звонящего клиента, контактную информацию и всю историю общения.

Возможности интеграции:

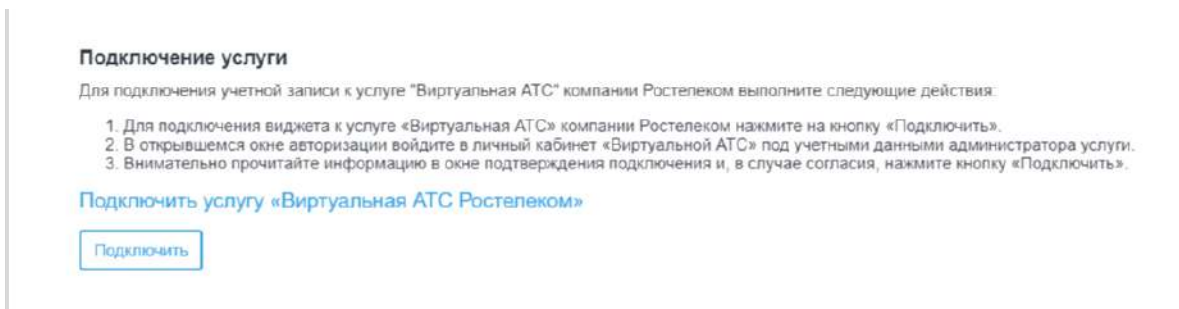
- CRM уведомляет о вызовах и позволяет в один клик переключаться на карточку сделки или контакта;
- создание сделок, контактов и задач автоматизируется и гибко настраивается;
- звонки автоматически прикрепляются к карточке клиента с возможностью прослушивать записи разговоров (при наличии);
- интеграция позволяет звонить клиентам из карточки контакта в CRM;
- при входящем звонке на экране IP-телефона или коммуникатора отображается имя клиента;
- вызовы автоматически распределяются на ответственных менеджеров и пр.

Тарифы услуг Виртуальной АТС Ростелеком
https://moscow.rt.ru/sites/default/files/b2b/prices/price_Virtualnaia_ATS_10_2019.pdf

6. В открывшемся модальном окне:

- ознакомьтесь и согласитесь с положениями лицензионного соглашения и политикой конфиденциальности;
- нажмите «Установить», чтобы завершить установку виджета.

После завершения установки виджета откроется страница, где вы сможете настроить подключение виджета к виртуальной АТС.



Подключение услуги

Для подключения учетной записи к услуге "Виртуальная АТС" компании Ростелеком выполните следующие действия:

1. Для подключения виджета к услуге «Виртуальная АТС» компании Ростелеком нажмите на кнопку «Подключить».
2. В открывшемся окне авторизации войдите в личный кабинет «Виртуальной АТС» под учетными данными администратора услуги.
3. Внимательно прочитайте информацию в окне подтверждения подключения и, в случае согласия, нажмите кнопку «Подключить».

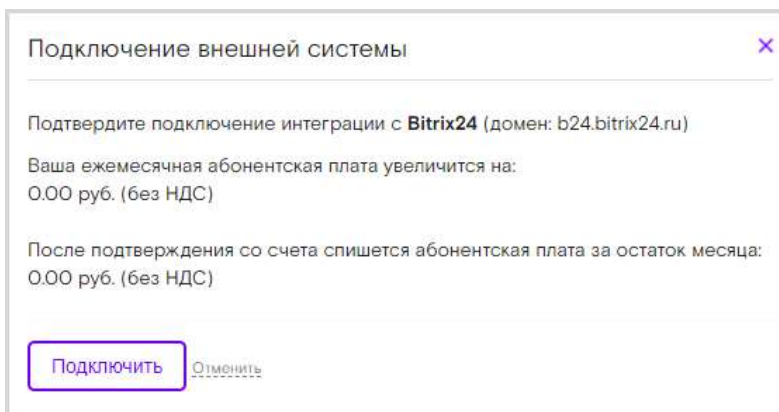
Подключить услугу «Виртуальная АТС Ростелеком»

Чтобы включить интеграцию учетных записей CRM Битрикс24 и виртуальной АТС на странице подключения:

- если услуга «Виртуальная АТС» ещё не куплена, нажмите «Подключить услугу "Виртуальная АТС Ростелеком"» – откроется сайт поставщика, где услугу можно заказать;
- если услуга уже приобретена, нажмите «Подключить» – в соседней вкладке откроется страница авторизации в ЛК виртуальной АТС.

На форме авторизации укажите данные пользователя с ролью «Администратор домена» и нажмите «Войти»:

1. произойдет переадресация на страницу ЛК виртуальной АТС «Интеграция с внешними системами»;
2. отобразится модальное окно для подтверждения интеграции с CRM Битрикс24.



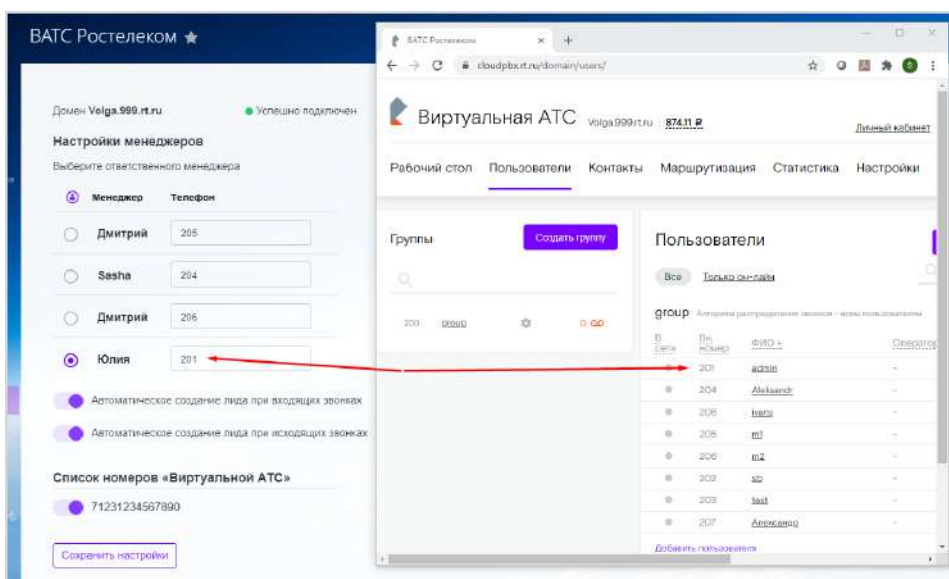
Нажмите «Подключить» на модальном окне, чтобы завершить настройку интеграции CRM Битрикс24 и домена виртуальной АТС. По окончании настройки в веб-интерфейсе CRM Битрикс24 появится возможность настроить виджет.

Настроить виджет

Подключение к существующей «Виртуальной АТС Ростелекома»

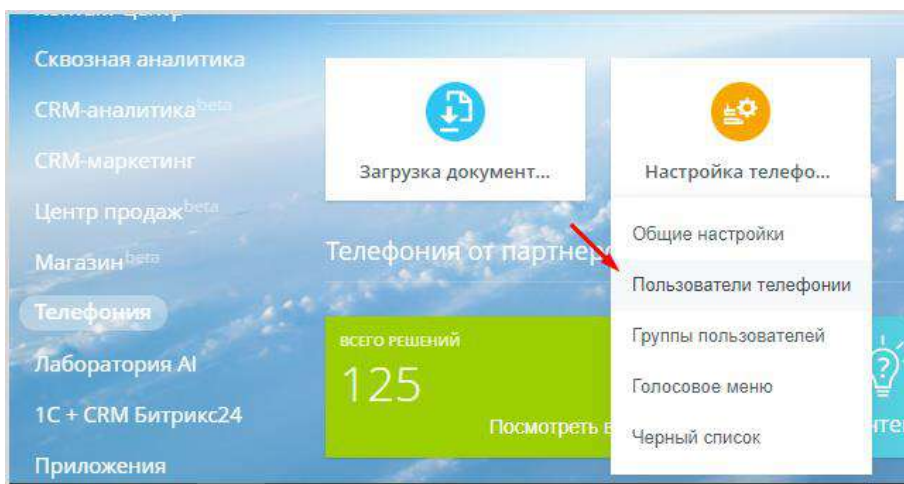
1. Кликните «Подключить».
2. В открывшейся вкладке на странице авторизации услуги «Виртуальная АТС» введите учетные данные администратора.
3. Подтвердите подключение CRM в открывшемся модальном окне личного кабинета виртуальной АТС.
4. Вернитесь в виджет для настройки параметров взаимодействия с «Виртуальной АТС Ростелеком».
5. Сопоставьте номера телефонов менеджеров с внутренними номерами ваших сотрудников виртуальной АТС Ростелекома.

Примечание: Для вызовов с неизвестных номеров автоматически создается новый контакт.

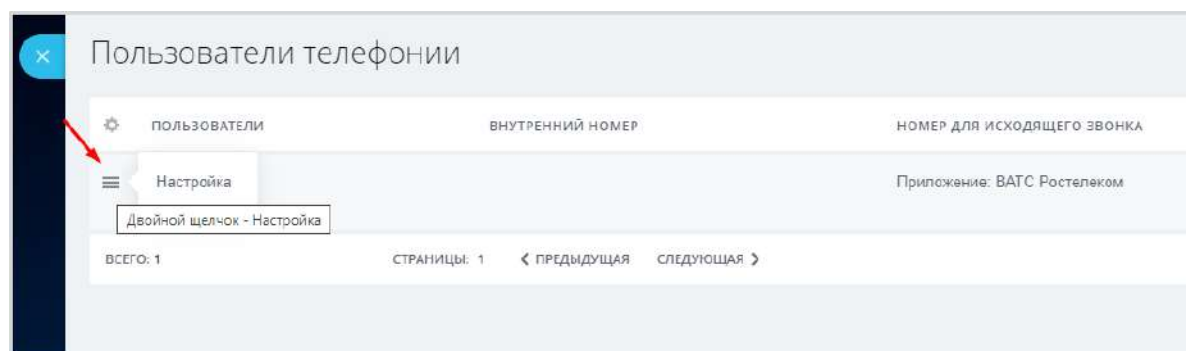


Настройка исходящих вызовов

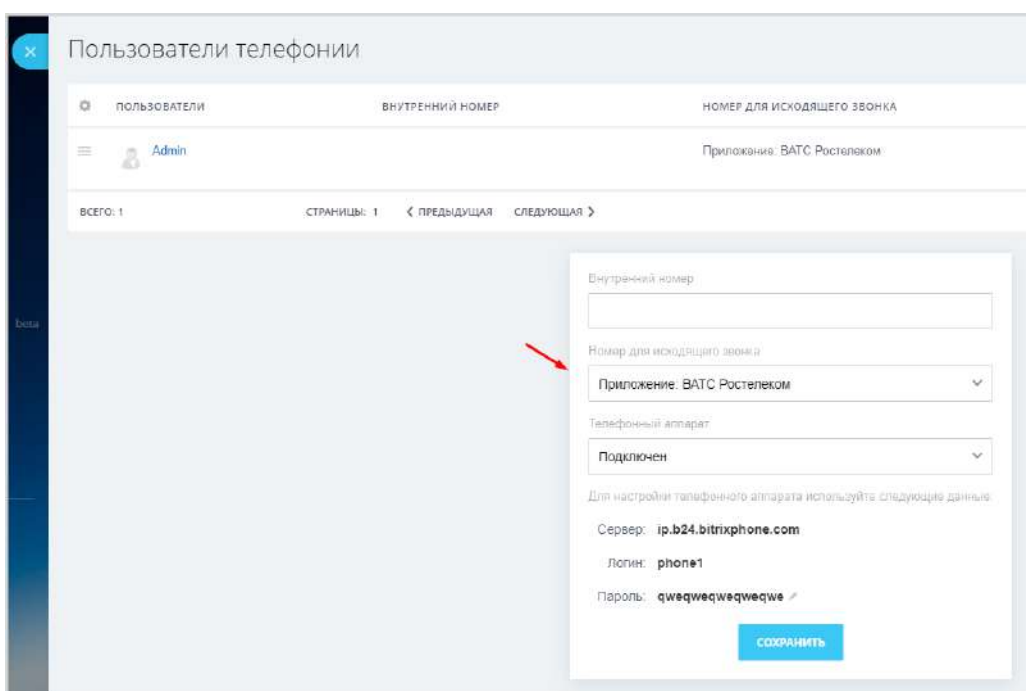
1. Выберите раздел «Телефония», далее «Настройка телефонии».
2. В меню выберите раздел «Пользователи телефонии».



3. Выберите настройки пользователя.



4. В модальном окне для поля «Номер для исходящего звонка» выберите «Приложение: виртуальная АТС Ростелеком» и нажмите на кнопку «Сохранить».



Настройка виджета

В настройках виджета «Виртуальная АТС Ростелеком» возможно:

1. Управлять подключением к услуге «Виртуальная АТС»:
 - Отключить услугу;
 - Узнать статус подключения;
 - Узнать имя домена услуги «Виртуальная АТС».
2. Настроить соответствие пользователей CRM Битрикс24 и виртуальной АТС:
 - На виджете перечислены созданные в CRM пользователи.
 - Укажите для каждого внутренний номер пользователя виртуальной АТС, таким образом установив соответствие между пользователями двух систем.
 - Выберите ответственного менеджера, который будет отвечать за обработку пропущенных вызовов – поставьте отметку рядом с нужным именем в списке.
3. Настроить автоматическое создание лидов:

Включите автоматическое создание карточек потенциальных клиентов при каждом входящем и исходящем вызове.

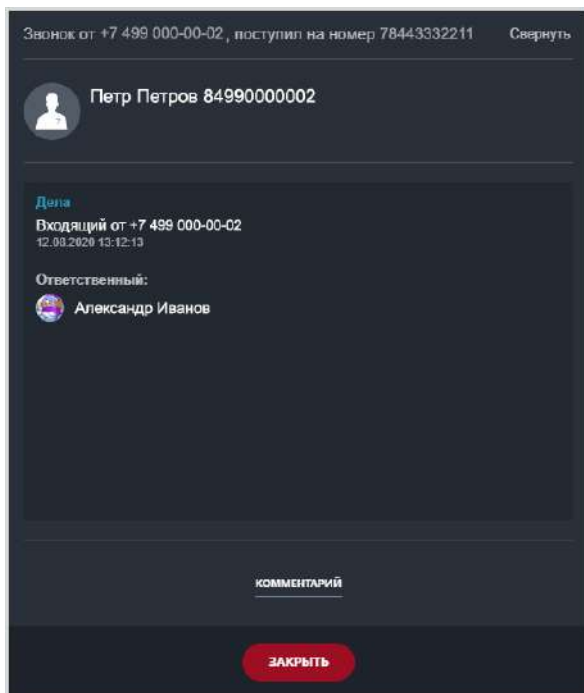
Кто будет назначен ответственным за лид, зависит от ситуации:

 - при входящем вызове от уже существующего клиента ответственным за лид назначается менеджер, ответственный за клиента;
 - при входящем вызове от нового клиента ответственным становится последний говоривший с клиентом менеджер;
 - при пропущенном входящем звонке от нового клиента ответственным назначается пользователь, выбранный ответственным;
 - при исходящем вызове ответственным становится менеджер, от имени которого был сделан звонок.
4. Включить интеллектуальную маршрутизацию для номеров входящих линий домена.
 - На виджете перечислены номера входящих линий, созданные в домене виртуальной АТС Ростелекома.
 - По умолчанию входящие вызовы на эти номера распределяются по правилам, заданным в веб-интерфейсе управления доменом виртуальной АТС.
 - Чтобы вызовы обрабатывались по правилам CRM Битрикс24, включите для номера интеллектуальную маршрутизацию. Для этого поставьте переключатель рядом с номером в состояние «Вкл.».

Уведомления виджета

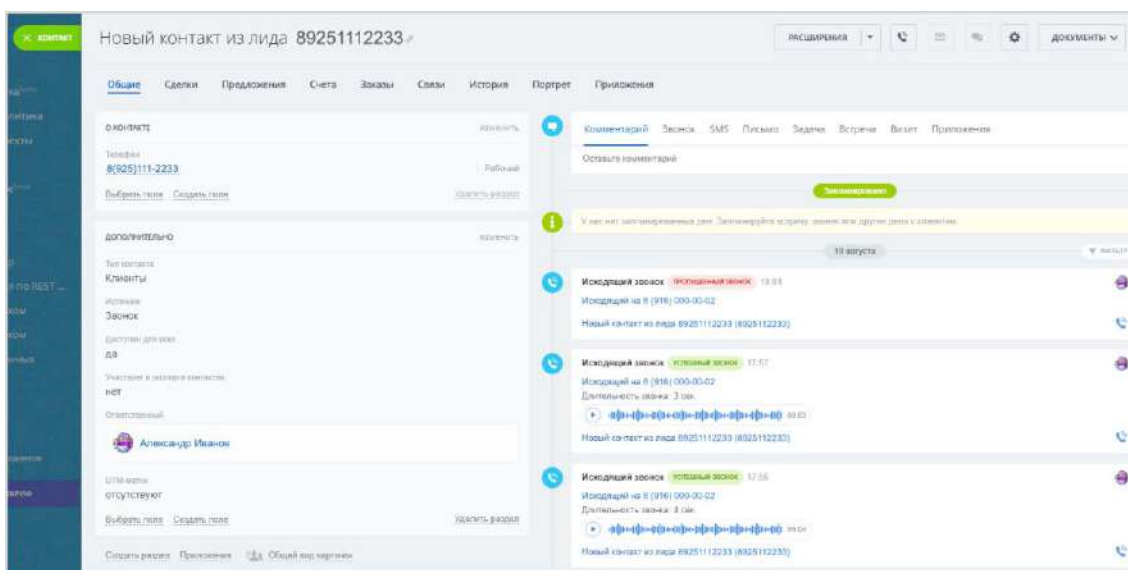
При поступлении входящего или исходящего вызова в веб-интерфейсе CRM Битрикс24 средствами виджета отображаются уведомления со следующей информацией:

- направление вызова, входящий номер;
- имя контакта;
- кнопка перехода на страницу контакта (см. подраздел [«Страница контакта»](#));
- кнопка перехода на страницу лида.



Страница контакта

Страница контакта в CRM Битрикс24 содержит подробную информацию о контрагенте.



В карточке контакта вы можете:

- сделать обратный вызов по нажатию на номер контакта;
- просмотреть информацию о вызовах;
- прослушать записи разговоров с контактом.

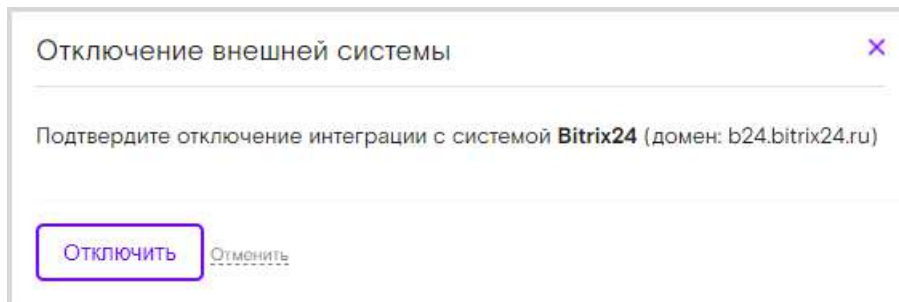
Отключить интеграцию

Отключить интеграцию телефонии домена с УЗ CRM Битрикс24 можно двумя способами:

1. Из Личного кабинета администратора виртуальной АТС.
2. Из Личного кабинета администратора CRM Битрикс24.

Чтобы отключить опцию «Интеграция с CRM» в ВАТС:

1. Авторизуйтесь в веб-интерфейсе управления доменом.
2. Перейдите в раздел «Управление услугами или Интеграция с CRM».
3. Переведите переключатель рядом с услугой «Интеграция с системой Bitrix24» в состояние «Выкл».
4. Подтвердите отключение.



После подтверждения интеграция с виртуальной АТС в CRM Битрикс24 будет отключена.

Чтобы отключить интеграцию с виртуальной АТС в CRM:

1. Авторизуйтесь в учетной записи CRM Битрикс24 как пользователь с правами администратора.
2. Перейдите в раздел «Приложения» – «Интеграция с телефонией».
3. Найдите в списке виджет «Виртуальная АТС», откройте его.
4. Нажмите «Отключить услугу». Подтвердите отключение.

После отключения интеграции в интерфейсе CRM Битрикс24, интеграция на стороне виртуальной АТС также будет отключена.

Когда вы отключите интеграцию телефонии с CRM Битрикс24 перестанут работать:

- исходящие вызовы, записи разговоров со страницы контакта в CRM Битрикс24;
- автоматическое создание лидов для входящих и исходящих звонков;
- интеллектуальная маршрутизация.

11. История вызовов и действий

11.1. История вызовов

В журнале «История вызовов» зафиксирована информация обо всех входящих и исходящих вызовах на телефонные номера компании с указанием:

- даты и времени вызова;
- номера и названия контакта вызывающего абонента;
- направления и успешности вызова;
- используется цветовая индикация:



– успешный исходящий вызов



– пропущенный входящий вызов

- номера и названия контакта вызываемого абонента;
- продолжительность вызова.

История вызовов и действий

Выгрузки: 15 – 22 марта

| Дата и время | От кого | Тип | Имя | Продолжительность |
|----------------|----------------|-----|--------------------------|-------------------|
| 24.03.21 11:30 | Группа 1 74030 | | 9035007788 9035007788 | 17 сек. |
| 24.03.21 11:11 | Группа 1 74030 | | 9035007788 9035007788 | 11 сек. |
| 22.03.21 16:14 | 74957756999 | | 74991234567 | 0:00:01 |
| 22.03.21 16:14 | 74991234567 | | 74957756999 | 0 сек. |

Протокол вызова

| | | |
|---------|-----------------------------|-------------|
| 0:00:00 | Вызов на входящую линию | 74991234567 |
| 0:00:00 | Передерасация на группу ACD | Группа2 |
| 0:00:00 | Нет активных операторов | |

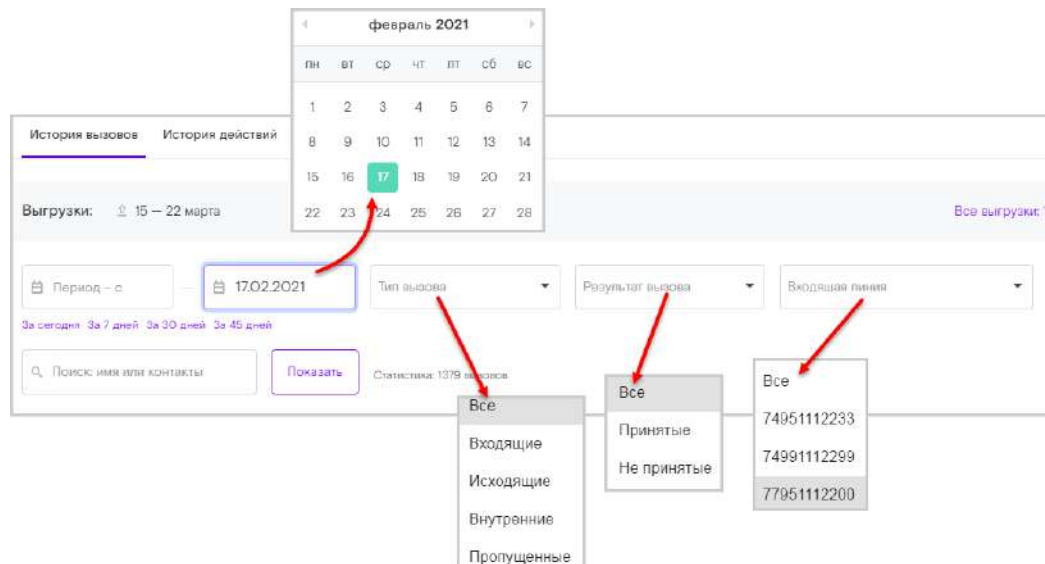
Нажмите , чтобы прослушать запись разговора, – чтобы скачать.

Нажмите , чтобы ознакомиться с протоколом вызова. Протокол – последовательность действий системы и событий, возникших при обработке вызова.

Фильтрация и поиск

Если нужно, отфильтруйте записи журнала вызовов:


- по периоду: произвольный период, за сегодня, за 7 дней, за 30 дней, за 45 дней
- по типу вызова: входящие, исходящие, внутренние, пропущенные;
- по результату вызова (принятые, не принятые);
- по номеру входящей линии.



Также доступен поиск по имени и контактам.

Для сброса всех настроек фильтров обновите страницу

Выгрузить журнал в файл

Нажмите « Скачать выгрузку», чтобы выгрузить журнал вызовов в xls-файл с учетом установленных фильтров и параметров поиска.

Выгрузки записей разговоров

По ссылке «Все выгрузки» вам доступны:

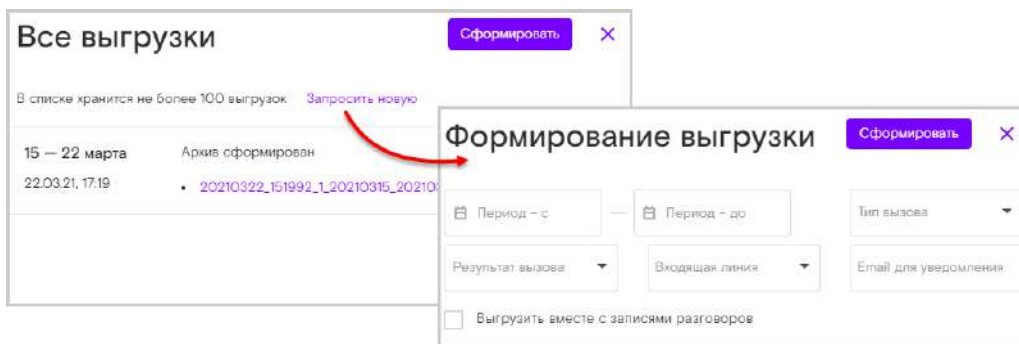
- список последних выгрузок журнала вызовов на сервер хранения данных пользователей.
- запрос новой выгрузку;
- архив с последней выгрузкой.

Запросить новую выгрузку

Чтобы запросить новую выгрузку журнала:

1. В модальном окне «Все выгрузки» нажмите «Запросить новую».
2. В модальном окне формирования выгрузки укажите параметры отбора записей журнала:
 - период формирования выгрузки;
 - тип вызова;

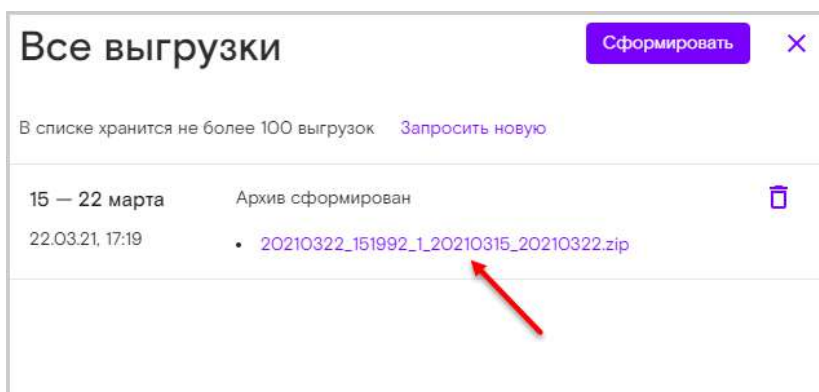
- результат вызова;
 - номер входящей линии;
 - ключевое слово.
3. Если нужно получить выгрузку вместе с записями разговоров, поставьте соответствующую отметку.
 4. Укажите адрес электронной почты для уведомлений.
 5. Нажмите «Сформировать» – через несколько минут выгрузка будет доступна для скачивания.



Скачать архив с последней выгрузкой

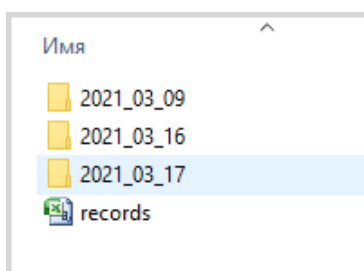
Чтобы скачать архив с выгрузкой журнала вызовов:

1. Нажмите на ссылку с названием выгрузки на модальном окне «Все выгрузки».
2. Сохраните архив на своём компьютере.



В архиве вы найдёте:

- папки с записями разговоров за каждый день из периода выгрузки;



- xls-файл с выгрузкой журнала вызовов;
- в файле о каждом вызове указаны:

- номер вызывающего и вызываемого абонента;
- тип вызова;
- дата и время вызова;
- длительность;
- маркер наличия или отсутствия записи разговоров;
- имя файла с записью, если она есть (по указанному имени вы сможете найти запись в папках архива).

| 1 | Абонент А | Абонент Б | Тип вызова | Дата | Время | Длительн | Запись | Имя файла |
|----|------------------|--------------------|------------|------------|----------|----------|--------|--|
| 2 | sip:79992467198@ | sip:74996734597@18 | Входящий | 08.03.2021 | 21:40:21 | 5 | Нет | |
| 3 | sip:79992467198@ | sip:74996734597@18 | Входящий | 08.03.2021 | 21:40:55 | 3 | Нет | |
| 4 | sip:79992467198@ | sip:74996734597@18 | Входящий | 09.03.2021 | 11:54:42 | 4 | Нет | |
| 5 | sip:79992467198@ | sip:74996734597@18 | Входящий | 09.03.2021 | 12:21:12 | 7 | Нет | |
| 6 | sip:79045491746@ | sip:74996734597@18 | Входящий | 09.03.2021 | 12:23:44 | 5 | Нет | |
| 7 | sip:79045491746@ | sip:74996734597@18 | Входящий | 09.03.2021 | 12:24:53 | 8 | Нет | |
| 8 | sip:79045491746@ | sip:74996734597@18 | Входящий | 09.03.2021 | 12:25:31 | 3 | Нет | |
| 9 | sip:79045491746@ | sip:74996734597@18 | Входящий | 09.03.2021 | 12:26:48 | 8 | Нет | |
| 10 | sip:79045491746@ | sip:74996734597@18 | Входящий | 09.03.2021 | 12:27:19 | 4 | Нет | |
| 11 | sip:get8@SMoscow | sip:79045491746@SN | Исходящий | 09.03.2021 | 12:29:10 | 24 | Да | get8_out_79045491746_2021_03_09_122910.mp3 |
| 12 | sip:get8@SMoscow | sip:79045491746@SN | Исходящий | 09.03.2021 | 12:30:28 | 0 | Нет | |
| 13 | sip:get8@SMoscow | sip:79045491746@SN | Исходящий | 09.03.2021 | 12:30:44 | 0 | Нет | |
| 14 | sip:get8@SMoscow | sip:79045491746@SN | Исходящий | 09.03.2021 | 12:32:06 | 24 | Да | get8_out_79045491746_2021_03_09_123206.mp3 |
| 15 | sip:79045491746@ | sip:74996734597@18 | Входящий | 09.03.2021 | 12:35:33 | 7 | Нет | |
| 16 | sip:79045491746@ | sip:74959263732@18 | Входящий | 09.03.2021 | 12:35:46 | 18 | Нет | |
| 17 | sip:get8@SMoscow | sip:74996734597@SN | Внутренний | 09.03.2021 | 12:36:56 | 5 | Нет | |
| 18 | sip:get8@SMoscow | sip:79045491746@SN | Исходящий | 09.03.2021 | 14:01:22 | 17 | Да | get8_out_79045491746_2021_03_09_140122.mp3 |
| 19 | sip:79045491746@ | sip:74996734597@18 | Входящий | 09.03.2021 | 14:03:17 | 7 | Нет | |
| 20 | sip:79045491746@ | sip:74996734597@18 | Входящий | 09.03.2021 | 14:36:46 | 9 | Нет | |
| 21 | sip:b2@SMoscowC | sip:b1@SMoscow007 | Внутренний | 09.03.2021 | 14:56:12 | 6 | Нет | |
| 22 | sip:b2@SMoscowC | sip:b1@SMoscow007 | Внутренний | 09.03.2021 | 14:56:50 | 6 | Да | b2_int_b1_2021_03_09_145650.mp3 |
| 23 | sip:b1@SMoscowC | sip:b2@SMoscow007 | Внутренний | 09.03.2021 | 14:57:02 | 8 | Да | b1_int_b2_2021_03_09_145702.mp3 |
| 24 | sip:b2@SMoscowC | sip:88002500000@SN | Исходящий | 09.03.2021 | 15:33:58 | 5 | Да | b2_out_88002500000_2021_03_09_153358.mp3 |

11.2. История действий

Журнал «История действий» хранит записи об операциях, совершенных с учетной записью компании в услуге «Виртуальная АТС».

Операции выводятся в хронологическом порядке, начиная с последней.

В целях сохранения полноты информации записи из журнала удалять нельзя.

| Дата и время | Пользователь | Объект | Действие | Действ. |
|-------------------|--------------------------|---|---|---------|
| 13.10.20 14:47 | Иван Иванов user | user Пользователь | Вход в систему администрирования домена | Да |
| 15.10.20 23:07 | Администратор системы | sip:8903776522@cloudpbx.ru Контактные номера | Редактирование | Да |
| 15.10.20 23:03 | Администратор системы | sip:8903776522@cloudpbx.ru Контактные номера | Активация/деактивация номера | Да |

О каждом действии указана следующая информация:

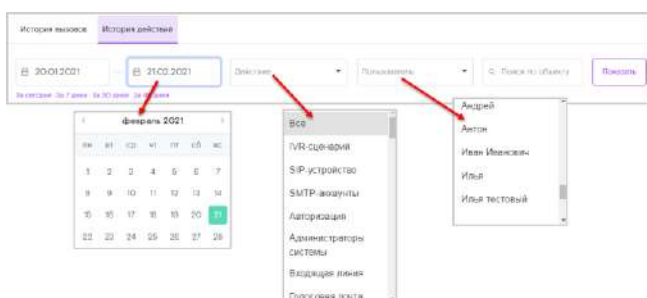
- дата и время действия;

- имя, логин и IP-адрес пользователя, который совершил действие;
- объект, над которым совершено действие (тип и название);
- суть события;
- данные – уточняющая информация.

Фильтрация и поиск

Если нужно, отфильтруйте записи журнала вызовов:

- по периоду: произвольный период, за сегодня, за 7 дней, за 30 дней, за 45 дней;
- по действию;
- по имени пользователя.

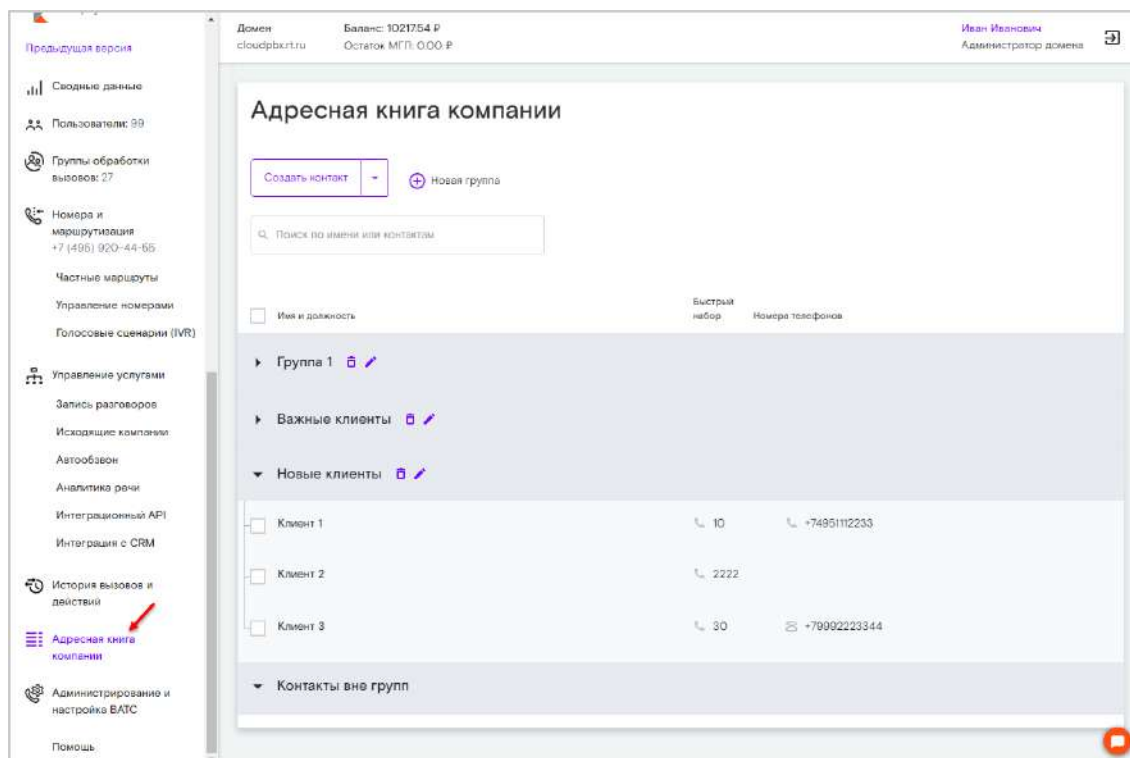


Также доступен поиск по объекту.

Для сброса всех настроек фильтров обновите страницу.

12. Адресная книга компании


В разделе «Адресная книга компании» приведен список общих контактов домена. Они отображаются в записной книжке программного телефона сотрудников компании.

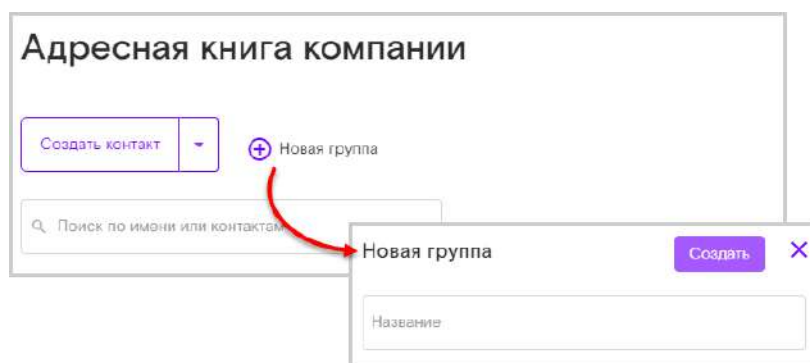


Создать группу

Разбейте контакты на группы, например: менеджеры, секретариат, бухгалтерия и т.п.

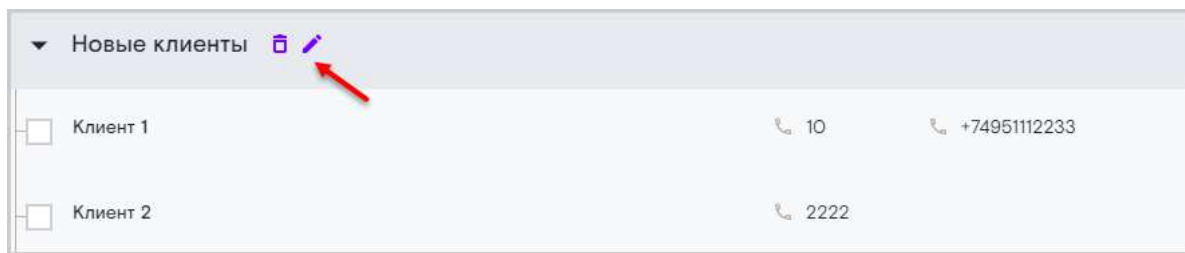
Чтобы создать новую группу контактов:

1. Нажмите « Новая группа».
2. Укажите название.
3. Нажмите «Создать».



Чтобы изменить название группы, нажмите  рядом с ее названием.

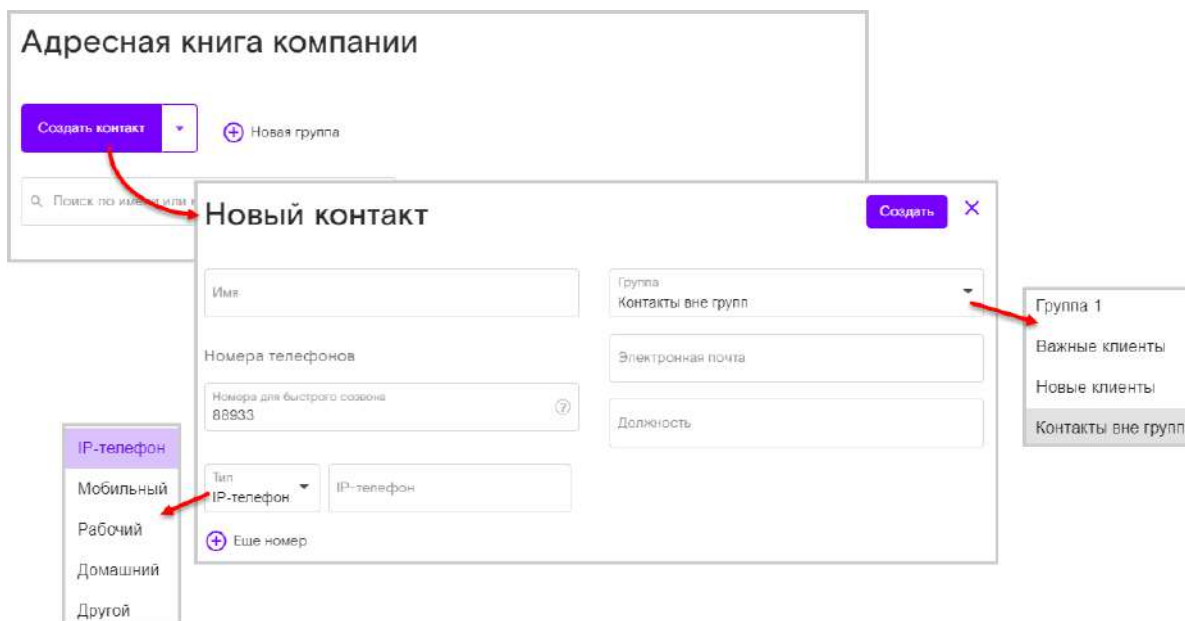
Чтобы удалить группу, нажмите .



Добавить контакт

Чтобы добавить в записную книжку домена новый контакт:

1. Нажмите «Создать контакт» – откроется форма создания контакта.




2. Заполните данные контакта:

- имя контакта в программном телефоне;
- группу, в которую будет входить контакт (выберите из выпадающего списка); группа отображается в программном телефоне;
- номер для быстрого набора (включает до пяти цифр);
- электронную почту;
- должность.

3. Добавьте номер:

- выберите тип номера – IP-телефон, мобильный, рабочий, домашний, другой;
- укажите сам номер.

Можно указывать несколько номеров, для этого нажмите « Еще номер».

4. Нажмите «Создать».

Номер для быстрого набора нужен, чтобы ускорить вызов контакта из программного телефона или SIP-терминала.

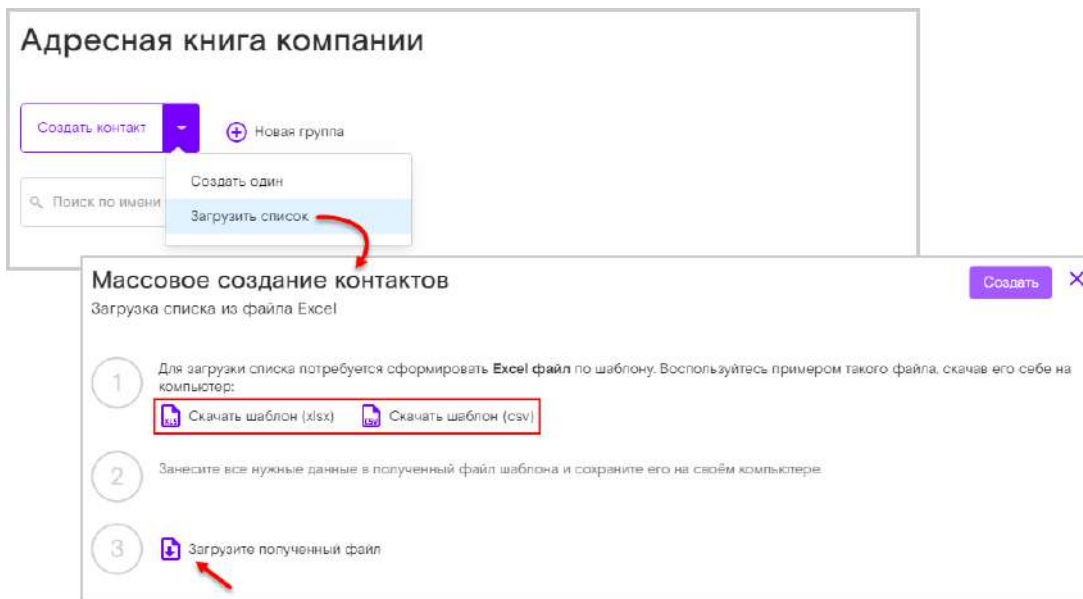
Чтобы вызвать абонента по короткому номеру:

1. введите *<короткий номер> (например, «*15»);
2. нажмите на кнопку звонка.

Добавить список контактов

Чтобы загрузить в систему список контактов:

1. В выпадающем списке «Создать контакт» выберите «Загрузить список».

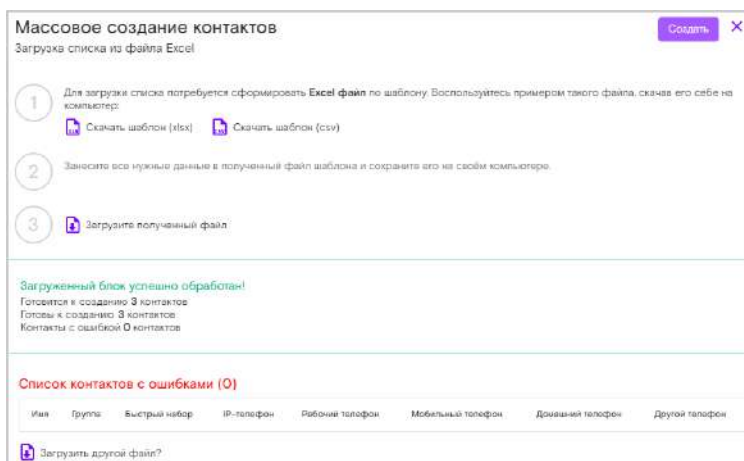


2. В открывшемся модальном окне «Массовое создание контактов» скачайте шаблон файла импорта в xls- или csv-формате.
3. Заполните файл со списком контактов по предложенному образцу.

| | A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|----------|----------------|---------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|----------------|
| 1 | Имя | Группа | Быстрый набор | IP-телефон | Рабочий телефон | Мобильный телефон | Домашний телефон | Другой телефон |
| 2 | Клиент 1 | Важные клиенты | 10 | | +74951112233 | | | |
| 3 | Клиент 2 | Важные клиенты | 20 | | | +79991112233 | | |
| 4 | Клиент 3 | Новые клиенты | 30 | | | | +79992223344 | |

4. Загрузите полученный файл – система отобразит данные о загрузке:

- информацию о количестве контактов:
- указанных в файле;
- готовых к созданию;
- с ошибкой;
- список контактов с ошибками – отображается полная информация по каждому контакту с ошибкой, с указанием причины отказа в добавлении.



5. Нажмите «Создать», чтобы завершить загрузку контактов.

Правила заполнения файла импорта контактов

- **Имя** – обязательное поле;
- **Группа** – название группы, к которой относится контакт; если группа не указана, контакт добавляется в группу «Контакты вне групп»;
- **Быстрый набор** – внутренний номер; если номер не задан – создаётся автоматически по существующему алгоритму:
- только цифры;
- нельзя задать номера более 5 цифр;
- **Номера телефонов** в разных столбцах – указать хотя бы один номер телефона:
- IP-телефон;
- рабочий телефон;
- мобильный телефон;
- домашний телефон;
- другой телефон.

Если в файле импорта для некоторых контактов данные указаны некорректно, они отобразятся в списке контактов с ошибками. Система их загрузить не сможет.

3 Загрузите полученный файл

Загруженный блок успешно обработан!
Готовится к созданию 3 контактов
Готовы к созданию 1 контактов
Контакты с ошибкой: 2 контактов

Список контактов с ошибками (2)

| Имя | Группа | Быстрый набор | IP-телефон | Рабочий телефон | Мобильный телефон | Домашний телефон | Другой телефон |
|----------|----------------|---------------|------------|-----------------|-------------------|------------------|----------------|
| Клиент 1 | Важные клиенты | 10 | | +7495112233 | | | |
| Клиент 3 | Новые клиенты | 30 | | | | +78992223344 | |

Загрузить другой файл?

Другие операции с контактами

Чтобы отредактировать контакт, нажмите на его имя – откроется форма с данными контакта.

Новые клиенты

Клиент 1

Клиент 2

Клиент 3

10 +7495112233

Редактирование контакта

Сохранить X

Имя: Клиент |

Группа: Новые клиенты

Номера телефонов

Номера для быстрого набора: 10

Электронная почта


Должность

Тип: Рабочий | Рабочий | +7495112233

Тип: IP-телефон | IP-телефон


+ Ещё номер

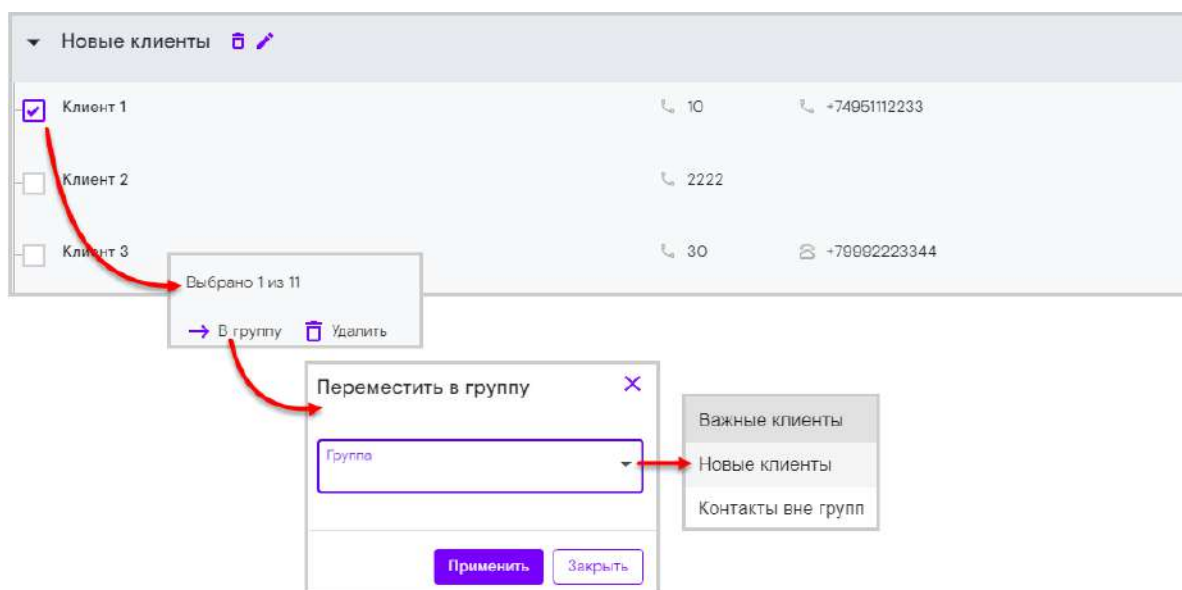
Чтобы удалить контакт (или несколько контактов):

1. поставьте галочку в чек-боксе рядом с именем контакта или несколькими контактами;
2. в правом верхнем углу отобразится меню, нажмите « Удалить».

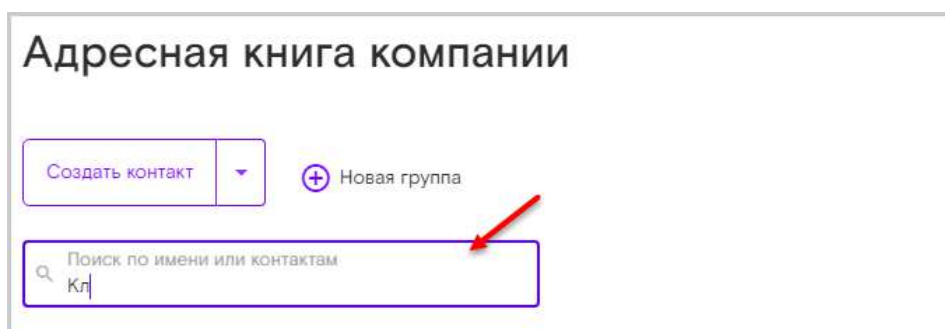


Чтобы переместить контакт в другую группу:

1. поставьте галочку в чек-боксе рядом с именем контакта или несколькими контактами;
2. в правом верхнем углу отобразится меню, выберите « В группу»;
3. в открывшемся модальном окне выберите группу, в которую нужно перенести контакт;
4. нажмите «Применить».



Чтобы найти контакт в списке, начните вводить в поисковое поле его имя или номер – в списке отобразятся контакты, соответствующие параметрам поиска.



13. Администрирование и настройка виртуальной АТС

13.1. Общие настройки

Администрирование и настройка ВАТС

Вкладка «Общие настройки» содержит следующие данные:

- 1 **Общие настройки**
Здесь отображаются следующие данные:
 - название компании (нельзя редактировать);
 - название домена (нельзя редактировать);
 - часовой пояс (доступен выбор другого часового пояса из выпадающего списка);
 - электронная почта для уведомлений (можно отредактировать);
 - чек-бокс для настройки уведомлений «Уведомлять, когда баланс ниже»;
 - если в чек-боксе установлена отметка, то рядом становится доступным для ввода поле для ввода пороговой суммы баланса лицевого счёта;
 - если в чек-боксе отметки нет – поле становится недоступным для ввода;
 - номер для исходящих вызовов по умолчанию;
 - доступен выбор номера из выпадающего списка – в списке отображаются номера входящих линий домена из раздела «Номера и маршрутизация»;
 - по умолчанию должно быть задано значение «Не указан»;
 - номер для перехвата вызова (отображается поле для ввода номера перехвата);
 - поле для выбора ограничения направления вызовов – выбранные ограничения действуют:
 - для всех новых пользователей;
 - на пользователей домена, для которых не установлены индивидуальные настройки.

2 Команды тонового набора

Укажите в блоке комбинации клавиш для следующих команд:

- **Перевода вызова** на другого пользователя или произвольный телефонный номер;
- во время разговора набрать: #<заданная комбинация># <телефонный номер> #;
- пользователь, на которого перевели вызов, может в свою очередь перевести вызов или подключить звонящего к конференции;
- перевод вызова может быть:
 - с консультацией – пользователь предварительно соединяется с абонентом, на которого осуществляется перевод;
 - без консультации – пользователь домена переводит вызов на другого абонента и сразу кладет трубку;
- **Перевода на факс-аппарат** пользователя или группы;
- во время разговора набрать: #<заданная комбинация>#;
- вызов перейдет на виртуальный факс, который сохранит факсимильный документ в базе данных Системы и отправит его на e-mail пользователя или группы (если адрес указан в настройках профиля пользователя/группы);
- чтобы просмотреть документ, перейдите в раздел «Управление доменом» – «Статистика» – «Журнал факсов»;
- Подключения к телеконференции нового участника:
 - телеконференция – телефонный разговор между более чем двумя участниками, при этом каждый из участников сможет слышать беседу и участвовать в разговоре;
 - в конференции могут участвовать внутренние и внешние абоненты;
 - во время разговора набрать:
#<заданная комбинация> # <телефонный номер пользователя> #;
- Отключения от конференции участника;
 - во время разговора набрать:
#<заданная комбинация> # <телефонный номер участника> #;
- **Удержания вызова** и снятия вызова с удержания;
- функция удержания вызова позволяет, не завершая начатый разговор, переключиться на вызов, поступивший на вторую телефонную линию;
- абонент, поставленный на удержание, услышит заранее загруженную музыку;
- если ведется конференция, разговор с остальными собеседниками продолжится.
- во время разговора (или на удержании) набирать: #<заданная комбинация>#.

Примечание: Если абонент, на которого перевели вызов, не отвечает, или вы решили не переводить звонок, нажмите клавишу «*», чтобы вернуться к прерванному разговору.

3 Настройки голосовых сценариев

В этом разделе укажите параметры голосовых сценариев домена:

- **количество ошибок ввода** – количество ошибок, которое вызывающий абонент может совершить в голосовом сценарии (например, нажатие неопределенной клавиши); если лимит ошибок превышен, вызов абонента сбрасывается;
- **таймаут (сек.)** – время, которое получает клиент, чтобы прослушать инструкцию голосового меню и выбрать вариант ответа.

13.2. SIP устройства

В разделе «SIP устройства» вы можете:

- по параметрам (серийному номеру и MAC-адресу) добавить SIP-устройство пользователя;
- поставить устройство в соответствие пользователю домена виртуальной АТС;
- отключить SIP-устройство от домена;
- открепить устройство от пользователя;
- настроить основной и резервный проху-сервер для устройств домена;
- настроить резервный SIP-сервер для устройств домена.

Администрирование и настройка ВАТС

Общие настройки | **Sip устройства** | Приветствия и музыка | Интеграция с CRM | Настройки API

Настройки прокси-сервера для устройств домена

Передавать настройки Проху-сервера на устройство

FQDN/IP-адрес Порт

Резервный FQDN/IP-адрес Порт

Передавать настройки резервного SIP-сервера для устройств домена

FQDN/IP-адрес Порт

Сохранить

Список SIP-устройств

Все | Только свободные | Только занятые

| Статус | Mac-адрес | Серийный номер | Модель | Логин пользователя |
|--------|--------------|----------------|-----------------|--------------------|
| ● | 80BEC0287ADC | 3803SN28083 | YEALINK_HTTP | bl(e1) |
| ● | 80BEC041A02 | 3812SN08125 | SIP-T2IP-E2_NEW | eg1 (eg1) |

[Прикрепить устройство](#)

+ Предыдущая | Следующая +

Настроить резервный SIP-сервер для устройств домена

Чтобы установить одинаковые параметры резервного SIP-сервера для всех устройств домена:

1. На странице «Администрирование и настройка виртуальной АТС или SIP устройства» поставьте отметку в чек-бокс «Передавать настройки резервного SIP-сервера для устройств домена» (см. рисунок выше).
2. Укажите FQDN или IP-адрес резервного SIP-сервера.
3. Укажите порт резервного SIP-сервера (по умолчанию – 5060).
4. Нажмите «Сохранить» – указанные параметры будут переданы на сервер управления устройствами и установлены для всех устройств домена.

Добавить SIP-устройство

Чтобы добавить в домене новое SIP-устройство:

1. Нажмите «Прикрепить устройство».
2. В открывшейся форме укажите MAC-адрес и серийный номер устройства.

3. Нажмите «Добавить».

Чтобы открепить устройство от домена, нажмите  в его строке и подтвердите.

Прикрепить SIP-устройство к пользователю домена

Чтобы установить соответствие между SIP-устройством и пользователем домена:

1. Найдите в списке SIP-устройств нужное устройство.
2. В поле «Логин пользователя» нажмите «Добавить пользователя».
3. В открывшемся окне выберите пользователя из списка.
4. Нажмите «Прикрепить».

Открепить SIP-устройство от пользователя

Чтобы открепить устройство от пользователя:

1. Найдите в списке SIP-устройств нужное устройство.
2. В поле «Логин пользователя» нажмите на имя пользователя.

3. В открывшемся окне:

- выберите нового пользователя и нажмите «Прикрепить»;
- или нажмите «Открепить», чтобы устройство не было соотнесено ни с одним из пользователей домена.

Фильтрация и поиск

В списке SIP-устройств вы можете просмотреть только свободные или только занятые устройства, для этого выберите соответствующий фильтр.

Чтобы найти устройство в списке, введите его MAC-адрес или серийный номер в поисковую строку.

The screenshot shows a control panel for SIP devices. At the top, there are three filter buttons: 'Все' (All), 'Только свободные' (Only free), and 'Только занятые' (Only busy). To the right is a search bar with a magnifying glass icon, followed by 'Очистить' (Clear) and a purple 'Прикрепить устройство' (Attach device) button.

13.2.1. Настроить Proxy-сервер для всех устройств домена

Чтобы указать настройки Proxy-сервера для всех устройств домена:

1. Перейдите на странице «Администрирование и настройка виртуальной АТС или SIP-устройства».
2. Поставьте отметку в чек-боксе «Передавать настройки Proxy-сервера на устройство».
3. Поставьте отметку в чек-боксе напротив настроек основного Proxy-сервера.
4. Укажите FQDN/IP-адрес и порт основного Proxy (основной порт по умолчанию – 5060).
5. Поставьте отметку в чек-боксе напротив настроек резервного Proxy-сервера.
6. Укажите FQDN/IP-адрес и порт резервного Proxy (по умолчанию – 5060).
7. Нажмите «Сохранить» – указанные параметры будут переданы на сервер управления устройствами и установлены для всех устройств домена, для которых не включены индивидуальные настройки (см. [«Настроить Proxy-сервер для отдельного устройства»](#)).

The screenshot shows the 'Администрирование и настройка ВАТС' (Administration and configuration of VAS) page. The 'Sip устройства' (SIP devices) tab is selected. A red box highlights the 'Настройки прокси-сервера для устройств домена' (Proxy server settings for domain devices) section. It contains two rows of settings, each with a checkbox, a text input for FQDN/IP address, and a text input for port (default 5060). Below this, there is a checked checkbox for 'Передавать настройки резервного SIP-сервера для устройств домена' (Transfer backup SIP server settings for domain devices) and its corresponding FQDN/IP address and port fields. A purple 'Сохранить' (Save) button is located below the settings. At the bottom, there is a 'Список SIP-устройств' (SIP devices list) section with filters, a search bar, and a table of devices.

| Статус | Mac-адрес | Серийный номер | Модель | Логин пользователя |
|--------|-------------|----------------|-----------------|-----------------------|
| ● | 80ECC287ADC | 1803SN28083 | YEALINK_HTTP | b1(b1) |
| ● | 80ECCD41AD2 | 1812SN08125 | SIP-T21P-E2_NEW | Добавить пользователя |

Чтобы задать на устройствах домена параметры только для основного Proxy-сервера:

1. Поставьте отметку в чек-боксе «Передавать настройки Proxy-сервера на устройство».
2. Поставьте отметку в чек-боксе напротив настроек основного Proxy.
3. Укажите его FQDN/IP-адрес и порт.
4. Нажмите «Сохранить».

Аналогичным образом можно изменить настройки только резервного Proxy.

13.2.2. Настроить Proxy-сервер для отдельного устройства

Чтобы попасть на страницу управления устройством:

1. Найдите устройство в списке SIP-устройств на странице «Администрирование и настройка виртуальной АТС или SIP устройства».
2. Щелкните мышкой по его строке.

На странице управления устройством:

- показаны настройки устройства:
- серийный номер;
- MAC-адрес;
- модель;
- привязка устройства к пользователю домена;
- предложены инструменты для управления настройками Proxy-сервера;
- дана ссылка на журнал операций с устройством.

[Вернуться к списку устройств](#)

Устройство 1803SN26083

Настройки | [Журнал операций](#)

Серийный номер : 1803SN26083

Mac-адрес: 805ECO287ADC

Модель: 33

Привязка устройства

Привязка к пользователю: d1(b1)

Настройки прокси-сервера

Использовать настройки домена

Передавать настройки Proxy-сервера на устройство

| | | | |
|---|----------------------|-------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> FQDN/IP-адрес: | <input type="text"/> | Порт: | <input type="text" value="5060"/> |
| <input type="checkbox"/> Резервный FQDN/IP-адрес: | <input type="text"/> | Порт: | <input type="text" value="5060"/> |

Чтобы к устройству автоматически применялись настройки, сделанные на уровне домена:

1. Поставьте отметку в чек-боксе «Использовать настройки домена».
2. Сохраните изменения.

Если опция «Использовать настройки домена» для устройства выключена, настройки, сделанные на уровне домена, к нему применяться не будут.

Чтобы установить для устройства индивидуальные настройки прокси-сервера:

1. Снимите отметку «Использовать настройки домена».
2. Отметьте опцию «Передавать настройки Proxy-сервера на устройство».
3. Поставьте отметки в строках основного и резервного Proxy-сервера.
4. Укажите FQDN/IP-адрес и порт для основного и резервного Proxy-сервера (значение порта по умолчанию в обоих случаях – 5060).
5. Сохраните изменения.

Примечание:

Если для устройства:

- удалить индивидуальные настройки;
- включить опцию «Использовать настройки домена»;
- сохранить изменения;
- запросить обновление конфигурации устройства,

к нему автоматически будут применены настройки, сделанные на уровне домена.

Примечание:

Индивидуальные настройки Proxy, заданные для устройства вручную через веб-интерфейс управления устройством, будут действовать до первого обновления его конфигурации, если:

- на уровне домена, к которому принадлежит устройство, заданы настройки Proxy-сервера и включена опция «Передавать настройки Proxy-сервера на устройство»;
- для устройства включена опция «Использовать настройки домена».

13.3. Приветствия и музыка

На вкладке «Приветствия и музыка» возможно загрузить мелодию, которая будет проигрываться участнику вызова, поставленному на удержание.

Администрирование и настройка ВАТС

Общие настройки Sip устройства **Приветствия и музыка** Интеграция с CRM Настройки API




i Здесь можно настроить голосовые сообщения и мелодии, применяемые на весь домен, по умолчанию. Настройки по умолчанию можно изменить для отдельных пользователей.

Мелодия на удержании вызова ?

Выбор мелодии
Мелодия 1

[Загрузить аудио](#)




Мелодия на удержании вызова ?


 Oblaka.wav
 

Выбор мелодии
Мелодия 1

[Загрузить аудио](#)

Вы можете:

- Выбрать одну из предустановленных мелодий из выпадающего списка «Выбор мелодии»;
- Загрузить собственную мелодию – для этого:
 1. Нажмите на ссылку «Загрузить аудио».
 2. Выберите .mp3 или .wav из файловой системы своего компьютера – на странице отобразятся:
 - название загруженного файла;
 - кнопка для удаления файла ;
 - кнопка для скачивания звукового файла на компьютер ;
 - кнопка , по нажатию на которую вы можете прослушать загруженный файл.

13.4. Интеграция с CRM

На вкладке «Интеграция с CRM» возможно включить интеграцию виртуальной АТС с CRM-системами:

- amoCRM;
- CRM Битрикс24.

Администрирование и настройка ВАТС

Общие настройки | SIP устройства | Приветствия и музыка | **Интеграция с CRM** | Настройки API

Вкл Выкл | Интеграция с системой **AMO CRM** | AMO_CRM | svetets

Для подключения учетной записи amoCRM к услуге "Виртуальная АТС" компании Ростелеком выполните следующие действия:

1. Авторизуйтесь в учетной записи amoCRM и подключите виджет «Виртуальная АТС. Ростелеком».
2. Кликните «Подключить ВАТС».
3. В открывшейся вкладке на странице авторизации «Виртуальной АТС» введите учетные данные администратора.
4. Подтвердите подключение amoCRM в открывшемся модальном окне личного кабинета «Виртуальной АТС».
5. Вернитесь в виджет для настройки параметров взаимодействия с «Виртуальной АТС» Ростелеком.

Вкл Выкл | Интеграция с системой **Bitrix24** | Bitrix24 | [скрыто]

Для подключения учетной записи CRM Bitrix24 к услуге "Виртуальная АТС" компании Ростелеком выполните следующие действия:

1. Авторизуйтесь в учетной записи CRM Bitrix24 и подключите виджет «Виртуальная АТС. Ростелеком».
2. Кликните «Подключить ВАТС».
3. В открывшейся вкладке на странице авторизации «Виртуальной АТС» введите учетные данные администратора.
4. Подтвердите подключение CRM Bitrix24 в открывшемся модальном окне личного кабинета «Виртуальной АТС».
5. Вернитесь в виджет для настройки параметров взаимодействия с «Виртуальной АТС» Ростелеком.

Подробно услуга «Интеграция с CRM», включая настройки, которые необходимо сделать на стороне внешних систем, описана в подразделе «Управление услугами»-> [Интеграция с CRM](#).

13.5. Настройки API

Интеграционный API позволяет интегрировать информационные системы клиентов с виртуальной АТС.

На вкладке «Настройки API» вы сможете:

- настроить параметры взаимодействия виртуальной АТС с внешней системой;
- отправить тестовые запросы от виртуальной АТС во внешнюю систему для отладки взаимодействия;
- ознакомиться с подробной документацией по услуге «Интеграционный API».

Администрирование и настройка ВАТС

Общие настройки Sip устройства Приветствия и музыка Интеграция с CRM **Настройки API**

Настройка параметров [Отладка взаимодействия](#) [Документация](#)

Настройка параметров

Адрес API: | [Скачать сертификат API Виртуальной АТС](#)

Адрес внешней системы:

Серверный сертификат внешней системы: Обзор... Файл не выбран.

Уникальный код идентификации: 127922EA6C4E50EE92D533EF4411188B

Уникальный ключ для подписи: 015F5D42ED20A41AB6690F90CAC53CCD | [Сгенерировать новый кл.](#)

Статус услуги: **Вкл** **Выкл**

[Настройка белого списка IP-адресов](#). Количество адресов: **3**

Методы API

| Статус | Название | Статистика |
|---|-------------|-----------------|
| Запросы от API Виртуальной АТС во внешнюю систему | | |
| Вкл <input checked="" type="radio"/> Выкл <input type="radio"/> | call_events | Без ограничений |

Подробно услуга «Интеграционный API» описана в подразделе «Управление услугами-> [Интеграционный API](#)».

Здесь вы найдете информацию:

- о подключении услуги в домене;
- обо всех возможностях Интеграционного API;
- об общих принципах взаимодействия виртуальной АТС и внешней системы;
- о том как настроить API и отладить взаимодействие между системами.

14. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

14.1. BLF (Busy Lamp Field)

Механизм BLF позволяет пользователям системы просматривать текущее состояние линий других абонентов своего домена на аппаратном SIP-устройстве.

Создание списка подписчиков на отслеживание линий

В интерфейсе SIP-телефона выберите номер кнопки и выполните следующие действия:

1. выберите режим BLF;
2. укажите логин абонента своего домена;
3. укажите отображаемое имя абонента.

После сохранения настроек для выбранной кнопки отображается текущее состояние линии абонента, данные которого были указаны в настройках.

| Кнопка | Тип | Номер | Лейбл | Линия | Значение |
|-----------|-----|------------|-----------|---------|----------|
| Кнопка 1 | N/A | | | Авто | |
| Кнопка 2 | BLF | ext4133 | Ext 4133 | Линия 1 | |
| Кнопка 3 | BLF | ext4134 | Ext 4134 | Линия 3 | |
| Кнопка 4 | N/A | | | Авто | |
| Кнопка 5 | N/A | | | Авто | |
| Кнопка 6 | N/A | | | Авто | |
| Кнопка 7 | N/A | | | Авто | |
| Кнопка 8 | N/A | | | Авто | |
| Кнопка 9 | BLF | qsteffan | Stefafn Q | Линия 2 | |
| Кнопка 10 | N/A | | | Авто | |
| Кнопка 11 | N/A | | | Авто | |
| Кнопка 12 | N/A | | | Авто | |
| Кнопка 13 | BLF | reception1 | Reception | Линия 1 | |
| Кнопка 14 | N/A | | | Авто | |
| Кнопка 15 | N/A | | | Авто | |
| Кнопка 16 | N/A | | | Авто | |
| Кнопка 17 | N/A | | | Авто | |
| Кнопка 18 | N/A | | | Авто | |

Для отписки от отслеживания текущего состояния линии абонента:

1. в интерфейсе SIP-телефона уберите режим BLF;
2. сохраните изменения.

Отслеживание состояние линий

Можно отслеживать текущее состояние линий нескольких абонентов одновременно.

Доступны следующие состояния линий:

1. «Свободно» – линия абонента свободна, он ни с кем не разговаривает, не пытается дозвониться до другого абонента и ему никто в данный момент не звонит;
2. «Идет вызов» – на линию абонента идет входящий вызов;
3. «Линия используется» – абонент разговаривает с другим абонентом или пытается дозвониться до другого абонента.



15. Термины и сокращения

| Термин, сокращение | Описание, расшифровка |
|-----------------------------------|--|
| Абонент | пользователь услуги телефонной связи; когда пользователю выделяется абонентский номер, с ним заключается договор об оказании услуг телефонной связи |
| Абонентский DEF-номер (DEF-номер) | номер, входящий в ресурс нумерации географически не определяемой зоны нумерации, выделенный корпоративному клиенту по договору об оказании услуг подвижной связи |
| Администратор | абонент, который имеет право настраивать услугу в рамках функциональности приобретенного пакета – например, добавлять или удалять пользователей, составлять отчеты и пр. |
| АТС | автоматическая телефонная станция; система аналоговых, цифровых или IP-устройств, которая без помощи оператора обеспечивает связь: между абонентами внутри сети (например, между сотрудниками компании); между участниками внутренней сети и абонентами других АТС |
| БД | база данных |
| ВАТС | виртуальная АТС |
| Виджет | визуальный элемент интерфейса программы, помогает получить оперативный доступ к тому или иному стандартному действию |
| Виртуальная АТС | виртуальная автоматическая телефонная станция; выполняет те же функции, что и обычная АТС, но оборудование, инфраструктура и программное обеспечение размещены не в самой компании, а на стороне оператора |
| Виртуальный контактный центр | позволит на базе виртуальной АТС организовать полнофункциональный контактный центр для поддержки клиентов, проведения маркетинговых акций и компаний исходящего обзвона |
| Внешняя система | любой внешний сервис (приложение, система CRM, система ERP и пр.), который имеет публичный web-интерфейс и взаимодействует с виртуальной АТС |
| Время реакции на вызов | время с момента распределения поступившего вызова на оператора до момента поднятия оператором трубки |
| Вызов | телефонная заявка на установление соединения, которая поступает от абонентского телефонного устройства на телефонную станцию |
| Входящая линия | телефонная линия, соединяющая клиентское терминальное оборудование с телефонной сетью общего пользования |

| Термин, сокращение | Описание, расшифровка |
|----------------------|---|
| Голосовая почта | система для записи и хранения голосовых сообщений; абонент может прослушать оставленные ему сообщения в удобное время |
| Группа | объединение пользователей домена по какому-либо признаку |
| Домен | уникальное имя учетной записи абонента (компании) в услуге «Виртуальная АТС»; также это область пространства иерархических имен сети Интернет, которая обслуживается набором серверов доменных имен (DNS) и централизованно администрируется; домен идентифицируется уникальным именем |
| Задача | задание пользователю CRM; может быть связано с конкретным контактом или сделкой |
| Канал связи | объединение технических средств и среды распространения сигналов для односторонней передачи данных от отправителя к получателю |
| КДУ | код доступа к услуге |
| Компания | физическое или юридическое лицо, заключившее с ПАО «Ростелеком» договор на использование услуги «Виртуальная АТС» |
| Контакт | данные о клиенте в CRM |
| ЛК | личный кабинет |
| Маршрут | для исходящего вызова – схема, по которой будет обрабатываться вызов с момента поступления в ТФОП и до его завершения |
| Маршрутизация | распределение входящих звонков на многоканальный номер |
| Модальное окно | окно в графическом интерфейсе пользователя, которое блокирует работу пользователя с приложением до тех пор, пока пользователь это окно не закроет; модальными преимущественно реализованы диалоговые окна |
| Периодические услуги | услуги, за которые взимается ежемесячная абонентская плата |
| Плечо вызова | это часть вызова, которая соединяет участника звонка и виртуальную АТС; плечо может быть входящим (между вызывающим абонентом и виртуальной АТС) и исходящим (между виртуальной АТС и вызываемым абонентом) |
| Пользователь домена | лицо, чьи контактные данные (имя, внутренний номер) занесены в панель управления доменом виртуальной АТС и которое участвует в распределении входящих вызовов |
| Потоковые услуги | услуги, подразумевающие передачу аудио- и видеоданных в непрерывном режиме; в контексте виртуальной АТС под потоковыми |

| Термин, сокращение | Описание, расшифровка |
|---|--|
| | услугами подразумеваются вызовы |
| Префикс | цифровой код, по которому система сможет опознать принадлежность номера к направлению, региону. |
| Публичный IP-адрес | адрес, под которым систему видят устройства и пользователи сети Интернет; публичный адрес уникален |
| Разовые услуги | услуга, оплата за которую взимается единовременно |
| РМО | рабочее место оператора |
| Сделка | в контексте CRM – возможное взаимоотношение с клиентом, например, потенциальная продажа, осуществленный контракт; распределяется по стадиям от создания контакта до успешно или неуспешно закрытой сделки |
| Сессия | промежуток времени, охватывающий работу пользователя с системой |
| Система | программно-аппаратная платформа предоставления услуги «Виртуальная АТС» на федеральном уровне, установленная на сетях ПАО «Ростелеком», функционирующая в полном соответствии с требованиями ПАО «Ростелеком» |
| Среднее время ожидания до потери вызова | время с момента поступления вызова на входящую линию домена до момента, когда вызывающий абонент положил трубку, не дождавшись ответа оператора |
| Среднее время реакции на вызов | время с момента распределения вызова на оператора до момента поднятия оператором трубки |
| ССОП | сеть связи общего пользования |
| Ссылка | элемент графического пользовательского интерфейса, отображающийся в виде текста, при нажатии на который происходит программно связанное с этим нажатием действие или событие |
| Тег | именованная метка (идентификатор) для категоризации объекта |
| Телефония домена | набор функций и инструментов, обеспечивающих связь пользователей виртуальной АТС между собой и с участниками других телефонных сетей |
| ТфОП | телефонная сеть общего пользования |
| Учетная запись | содержит сведения, которые пользователь сообщает о себе некоторой компьютерной системе; учётная запись, как правило, содержит сведения, необходимые для идентификации пользователя при подключении к системе, информацию для авторизации и учёта; под это же определение попадает другое понятие – «Аккаунт» |

| Термин, сокращение | Описание, расшифровка |
|--------------------|--|
| ХЭШ-сумма | результат преобразования массива данных хэш-функцией |
| ХЭШ-функция | функция, которая выполняет преобразование массива данных произвольной длины в строку установленной длины; даже при незначительном изменении исходных данных, меняется хэш-сумма; для расчета хэш-сумм можно использовать специальные калькуляторы |
| Чекбокс | элемент графического пользовательского интерфейса, позволяющий управлять параметром с двумя состояниями – включено и выключено |
| amoCRM | программный продукт учета клиентов и сделок для отдела продаж, распространяемый по модели SaaS |
| CRM | Customer Relationship Management; прикладное программное обеспечение, в котором объединены инструменты для взаимодействия с клиентами, управления сделками, контроля за менеджерами компании |
| DEF-номер | см. «Абонентский DEF-номер» |
| FMC | дополнительная услуга, предоставляемая в дополнение к базовому продукту «Виртуальная АТС», заключающаяся в конвергенции услуги «Виртуальная АТС» и услуг мобильной связи: сопоставление DEF-номеров клиента, выделенных ему по договору об оказании услуг подвижной связи, и коротких номеров, выделенных Клиенту в рамках продукта «Виртуальная АТС» в целях осуществления соединений по коротким номерам между указанными абонентскими DEF-номерами и короткими номерами виртуальной АТС |
| FQDN | Fully Qualified Domain Name; полностью определённое имя домена |
| HTTP | HyperText Transfer Protocol; протокол прикладного уровня передачи данных |
| HTTPS | HyperText Transfer Protocol Secure; расширение протокола HTTP, поддерживающее шифрование |
| IP-адрес | уникальный сетевой адрес узла в компьютерной сети, построенной на основе стека протоколов TCP/IP |
| IP-телефон | телекоммуникационное устройство, использующее в качестве среды для передачи медиаданных IP-сеть |
| IP-телефония | набор протоколов, методов и технологий, которые позволяют обеспечить: регистрацию клиентского устройства, набор номера, дозвон, двустороннее голосовое или видео общение, |

| Термин, сокращение | Описание, расшифровка |
|---------------------|--|
| | <p>передачу имени и/или номера абонента не через физические линии связи, а через Интернет и другие IP-сети; один из наиболее распространенных протоколов в IP-телефонии – SIP-протокол</p> |
| JSON | <p>JavaScript Object Notation; формат обмена данными, основанный на JavaScript; используется для представления объекта в виде строки текста; легко читается и людьми, и компьютером</p> |
| POST-запросы | <p>один из методов запроса, поддерживаемых HTTP-протоколом; метод предназначен для запросов, при которых веб-сервер принимает и хранит данные, заключенные в тело запроса; передаваемые в POST-запросе данные скрыты от глаз обычного пользователя (не отображаются в адресной строке браузера)</p> |
| SaaS | <p>software as a service; или программное обеспечение как услуга; модель использования бизнес-приложений в формате интернет-сервисов; сервис полностью обслуживается и управляется провайдером; пользователь «арендует» приложение за определенную плату и через интернет-браузер или мобильное приложение пользуется функциями сервиса</p> |
| SIP | <p>Session Initiation Protocol; протокол установления мультимедийных сессий по сетям IP, реализованный в соответствии с рекомендациями RFC 2543 и RFC 3261 IETF</p> |
| SIP-адрес (SIP URI) | <p>адрес, подобный адресу электронной почты, использующийся для взаимодействия с существующими приложениями IP-сетей (обеспечивает мобильность пользователей)</p> |
| URL | <p>Uniform Resource Locator; уникальный адрес, сайта, документа, медиафайла в сети Интернет</p> |