

1. Описание услуги «Виртуальная АТС»

1.1. Что такое «Виртуальная АТС»?

«Виртуальная АТС (ВАТС)» - облачная телефонная система для малого и среднего бизнеса, которая позволяет комплексно телефонизировать все офисы и сотрудников компании без покупки специального оборудования и географической привязки к месту расположения.

1.2. Возможности

- сотрудники, отделы, короткая нумерация (добавочные номера);
- все настройки осуществляются через WEB-интерфейс;
- возможность работы со звонками на настольном телефоне, компьютере и мобильном телефоне;
- запись всех входящих и исходящих звонков;
- настройка распределения звонков между сотрудниками: по расписанию, всем сразу или по очереди;
- голосовое меню (IVR);
- управление АОНами – подстановка любого номера подключённого к ВАТС при исходящих звонках;
- чёрный список;
- единая история звонков;
- графическая аналитика;
- уведомление о пропущенных звонках на e-mail и/или через мессенджер Telegram;
- автоответчик (корпоративная голосовая почта);
- перевод вызовов;
- аудиоконференции;
- интеграция с CRM / открытый API;
- интеграция с кнопочной консолью секретаря (BLF).

1.3. Подключение услуги «Виртуальная АТС»

Для подключения услуги «Виртуальная АТС», необходимо выполнить следующие действия:

- Прислать на адрес электронной почты vats-support@ug-tele.com запрос на тестирование услуги с указанием требуемого количества внутренних (добавочных) номеров. Вам будет предоставлена полнофункциональная Виртуальная АТС для бесплатного тестирования в течении 2 недель;
- По истечении тестового периода необходимо прислать официальное заявление на подключение услуги;
- После приёма заявления и подписания Дополнительного соглашения к Договору на предоставление услуг связи Ваша Виртуальная АТС будет переведена в коммерческий статус и за её использование будут производиться ежемесячные начисления.

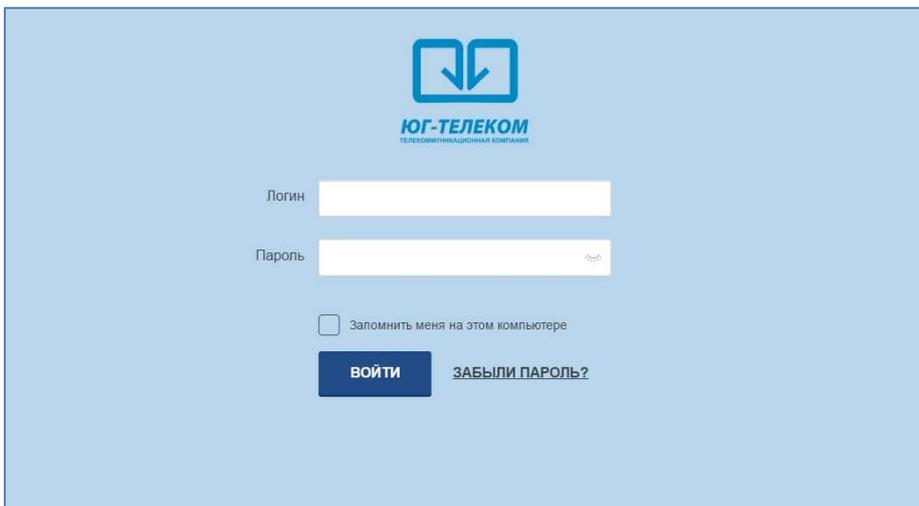
2. Первоначальная настройка

2.1. Как зайти в «Виртуальную АТС»

Первоначальное создание Виртуальной АТС и подключение к ней городских номеров для вашей организации производится специалистами ООО «ЮГ-ТЕЛЕКОМ». После того, как ваша Виртуальная АТС будет создана, она будет доступна по адресу:

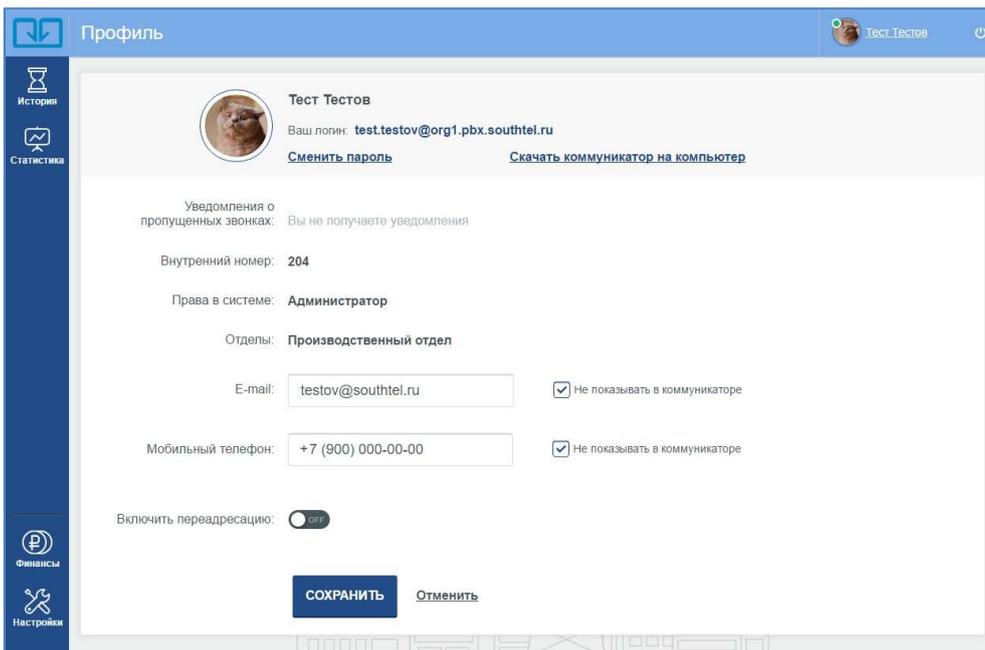
http://<имя_компании>.pbx.southtel.ru

Вход осуществляется по логину и паролю, который вы получите на контактный адрес электронной почты вместе со ссылкой для входа в ВАТС. В дальнейшем рекомендуем вам сменить присланный пароль.



2.2. Смена пароля и настройка вашего профиля

При первом входе рекомендуем вам сразу поменять сгенерированный по умолчанию пароль. Вы можете сделать это в настройках вашего профиля. Для открытия настроек профиля, кликните по своему имени пользователя в правом верхнем углу экрана.

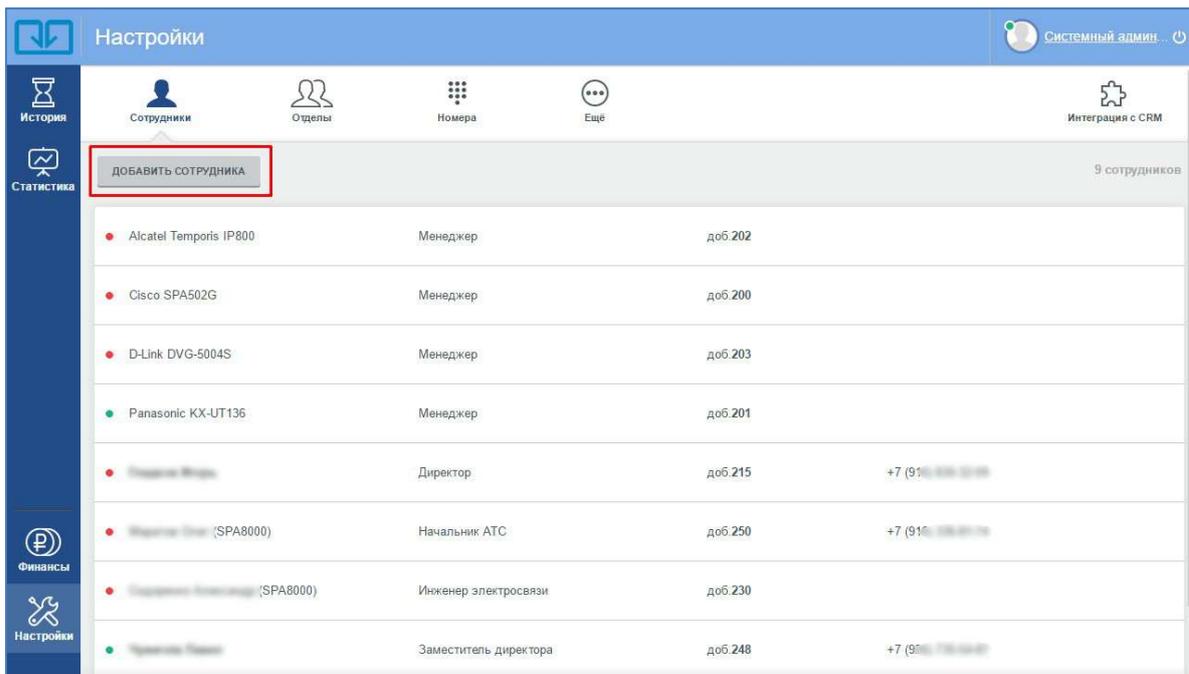


На странице редактирования свойств профиля вы можете:

- Сменить пароль от своего личного кабинета;
- Скачать программу-коммуникатор на свой ПК;
- Изменить свой e-mail и номер мобильного телефона;
- Установить правило переадресации входящих звонков на ваш мобильный телефон.

2.3. Создание сотрудников

При первом входе в интерфейс откроется раздел **Настройки** → **Сотрудники**.



Имя	Должность	Телефон
Alcatel Temporis IP800	Менеджер	доб. 202
Cisco SPA502G	Менеджер	доб. 200
D-Link DVG-5004S	Менеджер	доб. 203
Panasonic KX-UT136	Менеджер	доб. 201
Иванов Иван	Директор	доб. 215 +7 (916) 123-4567
Петров Петр (SPA8000)	Начальник АТС	доб. 250 +7 (916) 123-4567
Сидоров Сидор (SPA8000)	Инженер электросвязи	доб. 230
Смирнов Смирнов	Заместитель директора	доб. 248 +7 (916) 123-4567

На этом этапе необходимо создать учётные записи (рабочие места) для всех сотрудников компании. Для этого нажимаем кнопку **Добавить сотрудника** и заполняем все необходимые поля.



Сотрудники Отделы Номера Еще

Назад Добавление сотрудника

Имя * Тест Тестов

Логин * test.testov
Логин должен состоять из латинских букв, цифр и знака подчеркивания

Получается test.testov@org1.pbx.southtel.ru

Пароль *
Пароль должен состоять из букв, цифр и быть строкой без пробелов [Создать новый пароль](#)

Должность * Менеджер

Права в системе * Пользователь
Может просматривать историю звонков компании и статистику, использовать услугу, изменять настройки своего профиля

Внутренний номер * 203

E-mail: testov@southtel.ru
На этот адрес будет отправлено приглашение в систему. Адрес может использоваться для восстановления пароля

Моб. телефон: +7 (900) 000-00-00
Может использоваться для переадресации входящих звонков

Включить переадресацию:

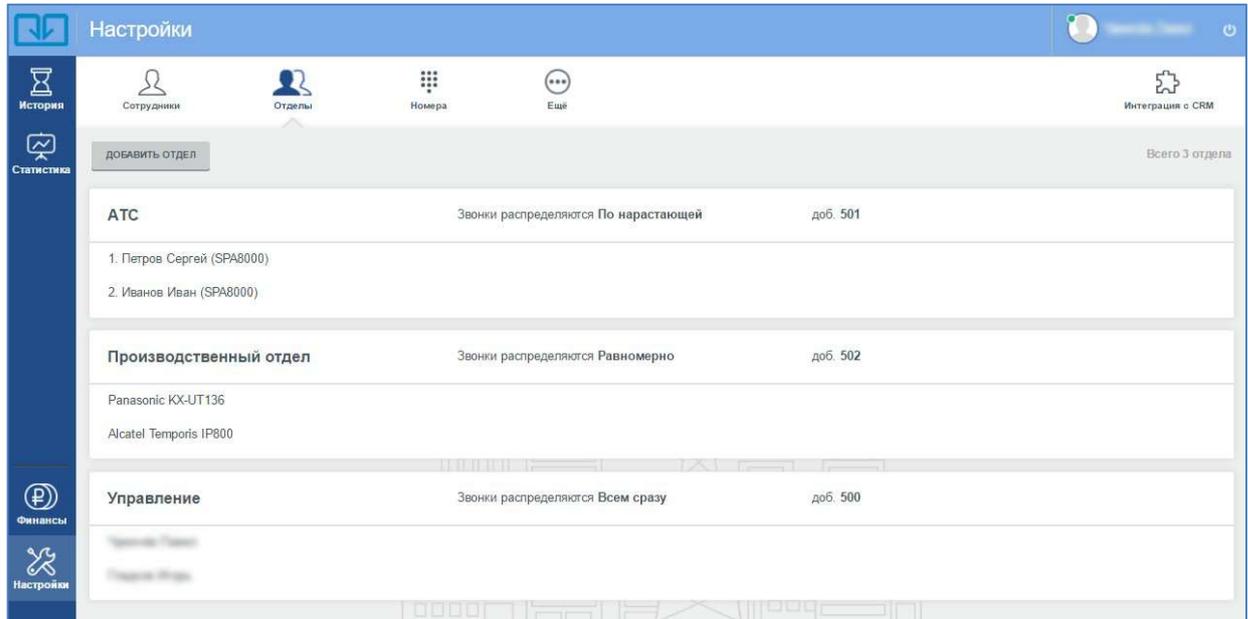
СОХРАНИТЬ [ОТМЕНИТЬ](#)

- Рекомендуем задать сложный пароль во избежание взлома. Используйте ссылку **Создать новый пароль**. Не назначайте всем сотрудникам один и тот же пароль.
- Виртуальная АТС предлагает два типа учётных записей:
 - **Администратор** – имеет доступ к разделу «Настройки», может создавать и редактировать других пользователей;
 - **Пользователь** – имеет доступ только к статистике и может прослушивать только записи своих звонков.
- Создаваемые логин и пароль будут использоваться для настройки настольного телефона или коммуникатора на компьютере (SIP-клиента);
- Если телефон или коммуникатор будет настраивать ваш системный администратор, сохраните логин и пароль при создании сотрудника;
- Если сотрудник будет настраивать телефон или коммуникатор самостоятельно, укажите его e-mail. Он получит письмо с данными учётной записи для настройки и ссылкой на скачивание программы-коммуникатора;
- При необходимости можно настроить переадресацию звонков на свой личный мобильный телефон. Обратите внимание, что переадресация на мобильный телефон оплачивается как исходящий звонок по тарифам ООО «ЮГ-ТЕЛЕКОМ» на услуги внутризонавой / междугородной / международной связи;
- Создайте остальных сотрудников. В списке созданных сотрудников **жирным** выделяются сотрудники с правами администратора.

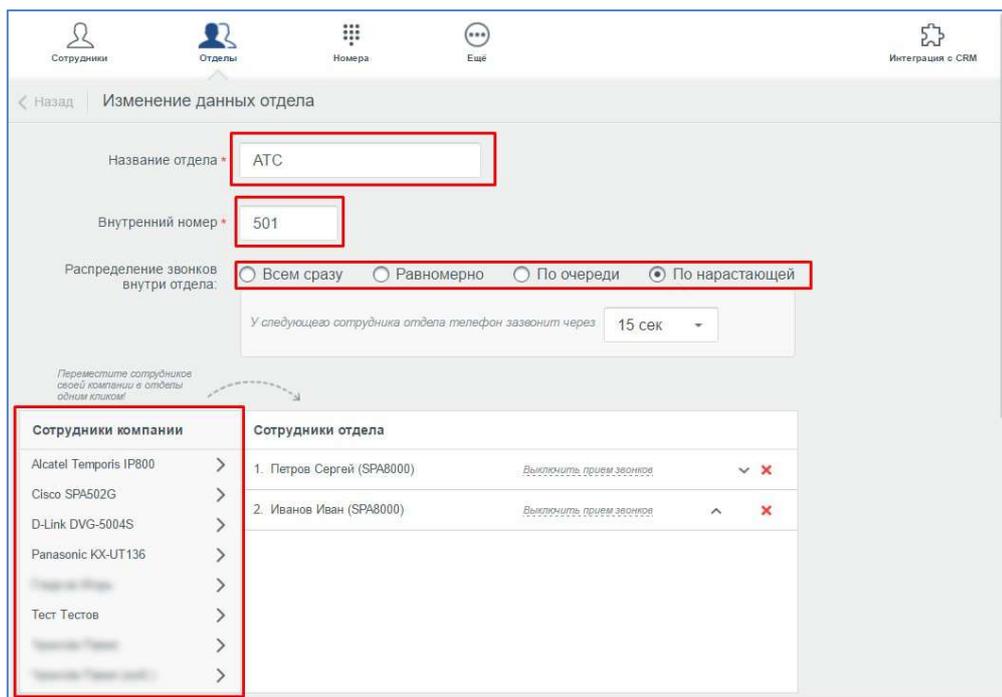
2.4. Создание отделов

Отделы необходимы для объединения сотрудников в группы и настройки распределения звонков между ними. По умолчанию создаётся **Отдел продаж**. При необходимости, может быть создано любое количество отделов, без ограничений.

Один сотрудник может находиться в разных отделах.

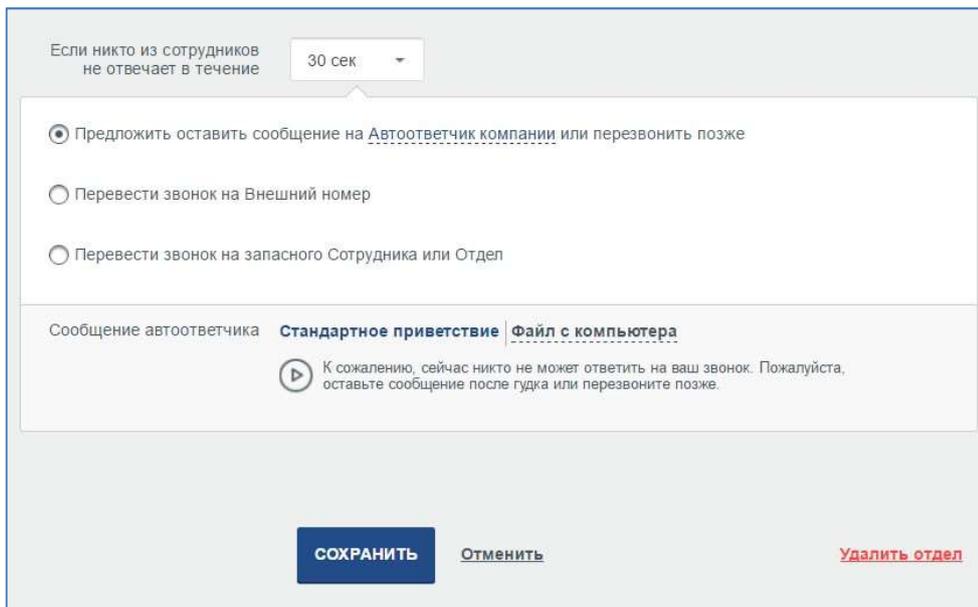


Для создания нового отдела достаточно нажать кнопку **Добавить отдел**. При создании нового отдела ему автоматически присваивается внутренний номер. Обычно он необходим для коммуникации внутри компании, когда сотрудник звонит, например, в бухгалтерию (ему нужен любой бухгалтер, а не кто-то конкретный). Также вы можете настроить правила приёма звонков, добавить сотрудников и определить поведение системы во время ожидания в очереди.



Есть несколько вариантов распределения звонков между сотрудниками в отделе:

- **Всем сразу** – звонок поступит одновременно всем сотрудникам, входящим в этот отдел. Как только один из сотрудников ответит на звонок, он прекратит поступать его коллегам.
- **По очереди** – сначала звонок поступит первому сотруднику, затем следующему с определённой задержкой (предыдущему звонок перестанет поступать). Задержка между переключением звонков и порядок обзвона сотрудников настраивается в интерфейсе.
- **По нарастающей** – похоже на логику «По очереди», но при переключении звонка на следующего сотрудника, звонок с предыдущего не снимается.

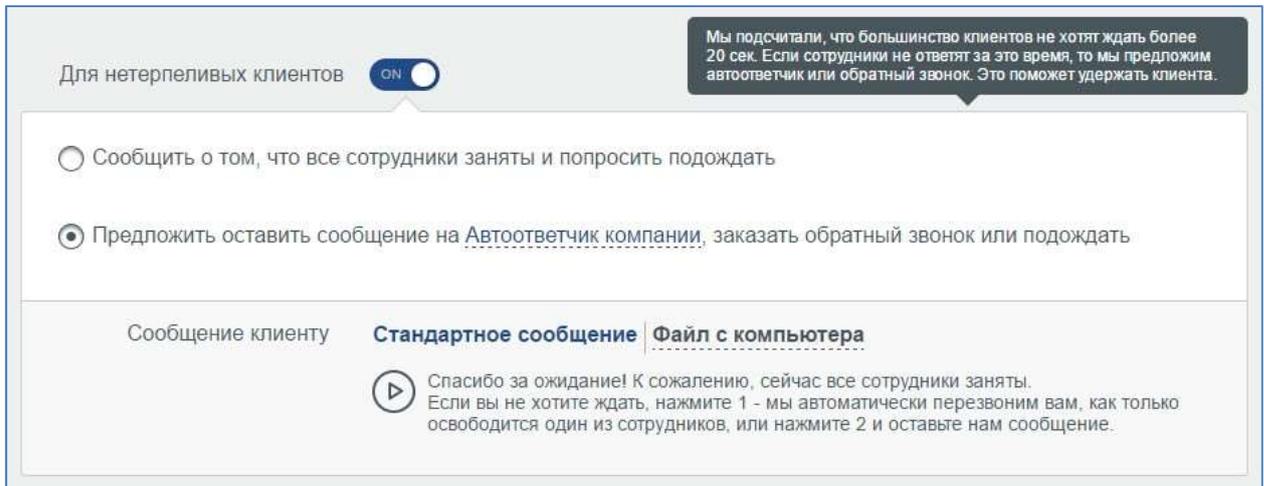


Если все сотрудники отдела заняты или отсутствуют, то через некоторое время срабатывает правило дальнейшего поведения системы:

- **Время ожидания** – может составлять от 15 секунд до 10 минут, но как правило, редко кто из клиентов готов находиться на линии более двух минут;
- **Оставить сообщение на Автоответчик** – после указанного интервала времени включается автоинформатор с просьбой оставить голосовое сообщение. Само сообщение высылается на e-mail. Список рассылки настраивается в разделе **Настройки** → **Ещё** → **Автоответчик и факс компании**;
- **Перевести звонок на внешний номер** – позволяет перенаправить звонок на любой внешний номер – мобильный или городской. Тарификация такого звонка осуществляется в соответствии с тарифами ООО «ЮГ-ТЕЛЕКОМ» на услуги внутрizonовой / междугородной / международной связи;
- **Перевести звонок на запасного Сотрудника или Отдел** – позвонивший будет переадресован на другой Отдел или выделенного Сотрудника.

Клиентам, которые не хотят ожидать на линии, вы можете предложить заказать обратный звонок. При заказе такого звонка, позвонивший клиент сохранит свою позицию в очереди и, как только один из сотрудников отдела освободится, система позвонит сначала

сотруднику, затем клиенту. Это поможет вам удержать клиентов и повысить их лояльность, т.к. больше не нужно долгое время ожидать на линии ответа менеджера.

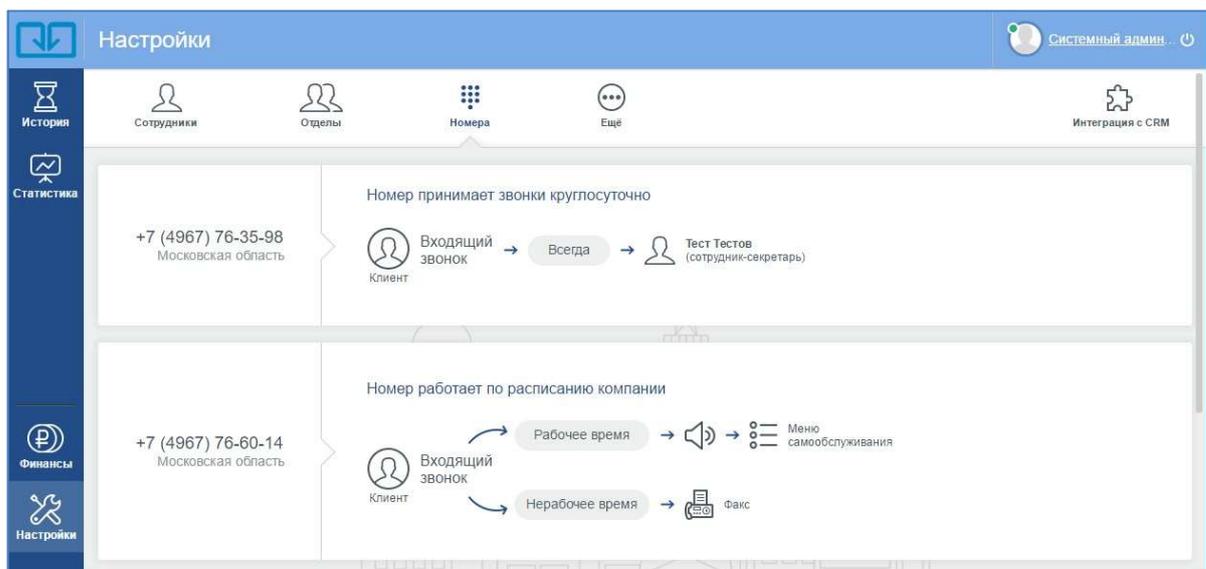


Обратите внимание, что обратный звонок имеет ограничение по времени, которое равно времени, настроенному в предыдущем разделе «Если никто из сотрудников не отвечает в течение...». В случае, если истекло время ожидания в очереди и ни один из сотрудников не ответил на звонок, система перезвонит клиенту, извинится и предложит оставить сообщение на автоответчик.

Мы рекомендуем устанавливать ожидания ответа в размере 10 минут. Если вы установите небольшое время ожидания, например, 30 секунд, ни один из сотрудников не успеет обработать обратный звонок и клиент получит сообщение о недоступности отдела с предложением оставить голосовую почту.

2.5. Общие номера

Все подключённые номера добавляются в раздел **Номера**.



Редактирование процесса обработки входящего вызова представлено в виде набора карточек. Возможно несколько вариантов:

- переадресация в Отдел;
- переадресация на отдельного Сотрудника;
- приём вызова в голосовое меню и дальнейшее его распределение по цифрам 0-9;
- распределение звонков в рабочее и нерабочее время.

← Назад | Телефонный номер: +7 (4967) 76-60-14 Московская область

Выберите маршрут приема звонков:

По расписанию компании Круглосуточно

Рабочее время **Нерабочее время** [Изменить расписание компании](#)

 Клиент Входящий звонок ↓  Отдел	 Клиент Входящий звонок ↓  Сотрудник-секретарь	 Клиент Входящий звонок ↓  Меню  самообслуживания
---	---	--

 Приветствие

Стандартное приветствие **Файл с компьютера**

 Здравствуйте! Нажмите 1 для соединения с отделом продаж. Наберите внутренний номер или оставайтесь на линии, вам ответит первый свободный сотрудник.

 Меню

Нажмите 1 для соединения с:

Нажмите 2 для соединения с:

Нажмите 3 для соединения с:

[Добавить кнопку](#)

Наберите добавочный номер сотрудника для соединения с ним

Или подождите для соединения с:

СОХРАНИТЬ [Отменить](#) [Выключить номер](#)

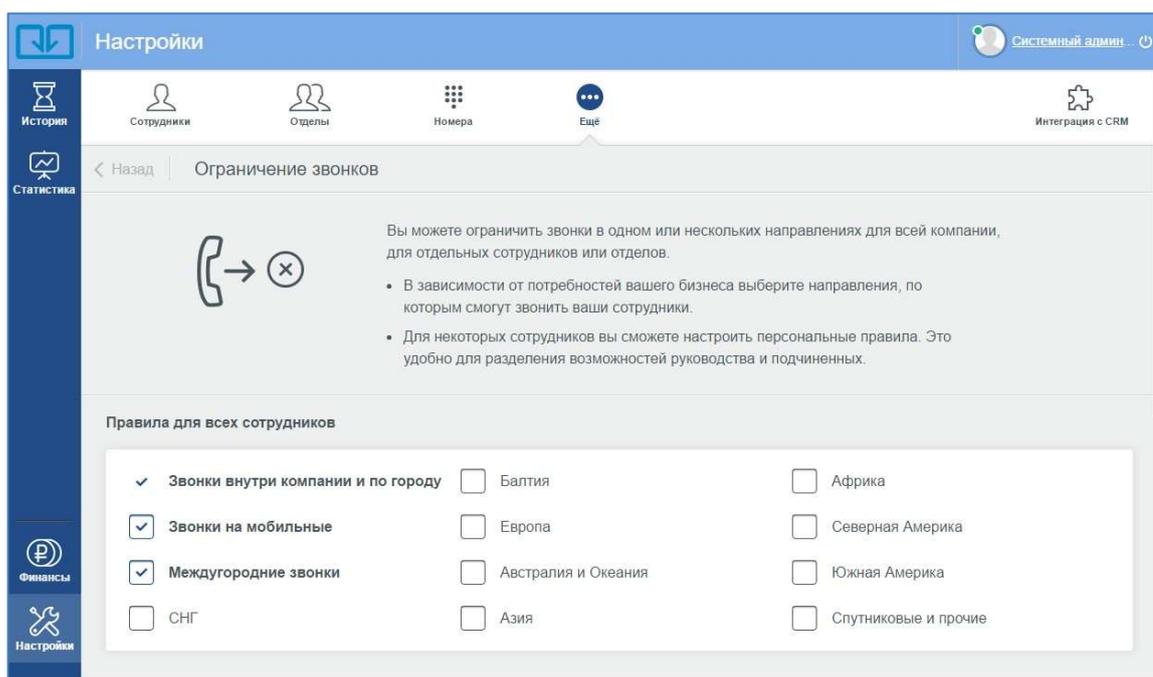
3. Работа со звонками

Сотрудники могут принимать звонки следующими способами:

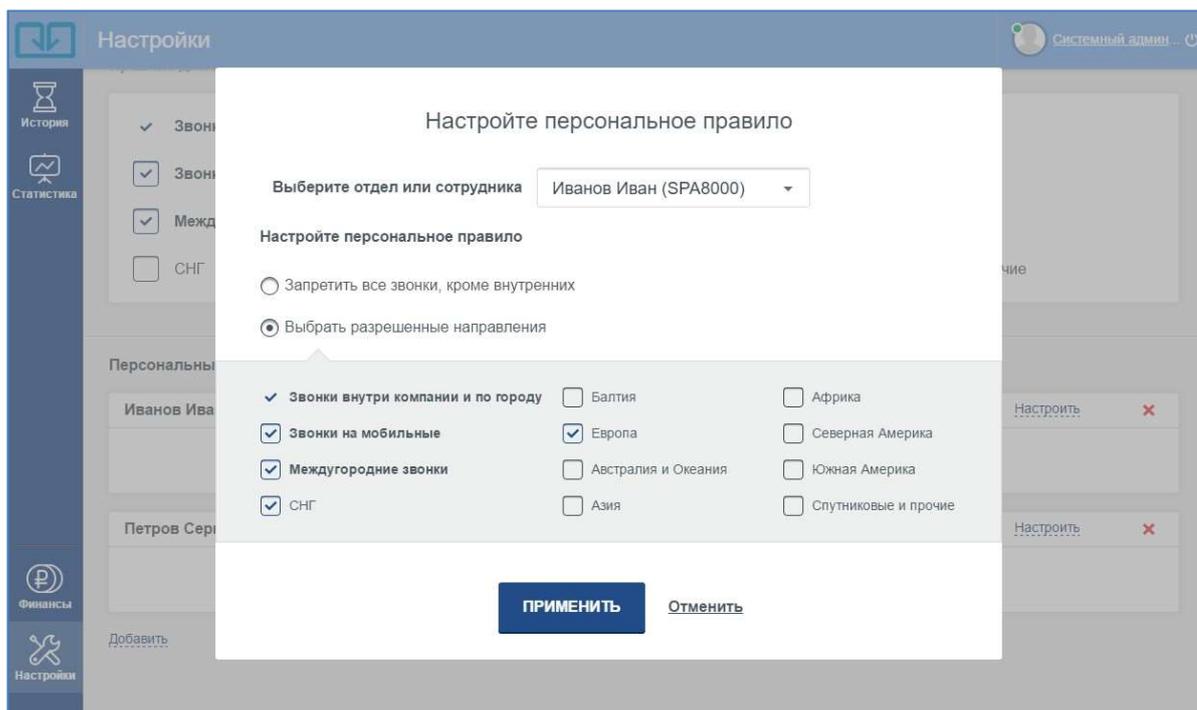
- на настольный SIP-телефон;
- на аналоговый настольный телефон через SIP-шлюз;
- на коммуникатор (SIP-клиент ВАТС от Юг-Телеком) на настольном компьютере или ноутбуке. Скачать коммуникатор вы можете по ссылке в настройках вашего профиля.
- на любой другой SIP-клиент (не от Юг-Телеком) на настольном компьютере или ноутбуке, например: MicroSIP, Linphone, X-Lite, Zoiper и другие;
- на любой другой SIP-клиент (не от Юг-Телеком) на смартфоне или планшете под управлением одной из популярных операционных систем (iOS, Android, Windows Phone), например: Media5-fone, Zoiper, CSipSimple, Linphone и другие.
- путём переадресации звонка на свой личный мобильный телефон. За переадресацию взимается плата в соответствии с тарифами ООО «ЮГ-ТЕЛЕКОМ» на услуги внутрizonовой / междугородной / международной связи.

3.1. Ограничение звонков

Для оптимизации и предсказуемости затрат, Администратор может установить ограничения на исходящие вызовы по направлениям. Правила настраиваются глобально для всех сотрудников и отделов компании.



В случае необходимости, можно настроить **Персональные правила**. Можно разрешить определённым Отделам или Сотрудникам совершать звонки по определённым направлениям, а некоторым закрыть доступ на внешние сети полностью, оставив только звонки внутри компании. Например, в бухгалтерии можно ограничить все звонки кроме внутренних, а руководителю направления разрешить совершать исходящие звонки по России.



3.2. Перевод звонка

Вы можете перевести принятый звонок на другого сотрудника или отдел. Способ перевода звонка зависит от используемого вами устройства:

- **С программного телефона (коммуникатора) на компьютере**
При использовании коммуникатора от ЮГ-ТЕЛЕКОМ или сторонних программных SIP-клиентов (X-Lite, Linphone, Jitsi и т.п.) используйте встроенные в них инструменты перевода.
- **С мобильного телефона**
Если на ваш мобильный телефон переадресовался звонок, вы всё равно можете перевести его на другого сотрудника по его добавочному номеру или на внешний номер. Для этого во время разговора наберите ***#<номер>#**, поговорите с собеседником, а далее просто сбросьте вызов. Вместо слова **<номер>** наберите добавочный или прямой номер. Например, для перевода звонка на сотрудника с номером **203**, наберите на вашем мобильном телефоне комбинацию ***#203#**
Данная возможность работает только для входящих звонков.
- **С настольного IP-телефона**
Все IP-телефоны имеют встроенную функцию перевода звонка (Transfer). Обратитесь к инструкции вашего телефона.
- **С настольного аналогового телефона через SIP-шлюз**
Если вы пользуетесь аналоговым телефоном, подключенного к SIP-шлюзу, используйте встроенные в шлюз функции перевода звонка. При этом сам перевод осуществляется нажатием кнопки Flash на телефонном аппарате или, при её отсутствии, кратковременным (как правило, не более 1 секунды) нажатием на рычаг телефонной трубки.

3.3. Перехват звонка

Часто бывает, что в одном помещении находятся несколько сотрудников, один из которых отошёл, а в это время звонит его настольный телефон или коммуникатор. Если

сотрудник не выставил статус DND (Не беспокоить) и не настроил правила переадресации, то звонок будет отвлекать окружающих. Бывает, что кто-то из сотрудников встаёт со своего места и идёт на место отсутствующего сотрудника, чтобы ответить на звонок.

Однако, такой звонок можно без проблем перехватить, набрав на своём телефоне или в коммуникаторе определённую комбинацию, и звонок будет переадресован на перехватившего сотрудника:

- ***63** – перехват любого звонка в своём отделе. Если звонков несколько, то перехватится случайный звонок. Удобно, если в компании или отделе немного сотрудников и входящих вызовов.
- ***6(короткий номер)** – перехват звонка с указанного номера. Например, если звонок поступает сотруднику с добавочным номером **201**, но он отсутствует на месте, наберите ***6201** и звонок будет переведён на ваш телефон или коммуникатор.

3.4. Аудиоконференции

Аудиоконференции отлично подходят для:

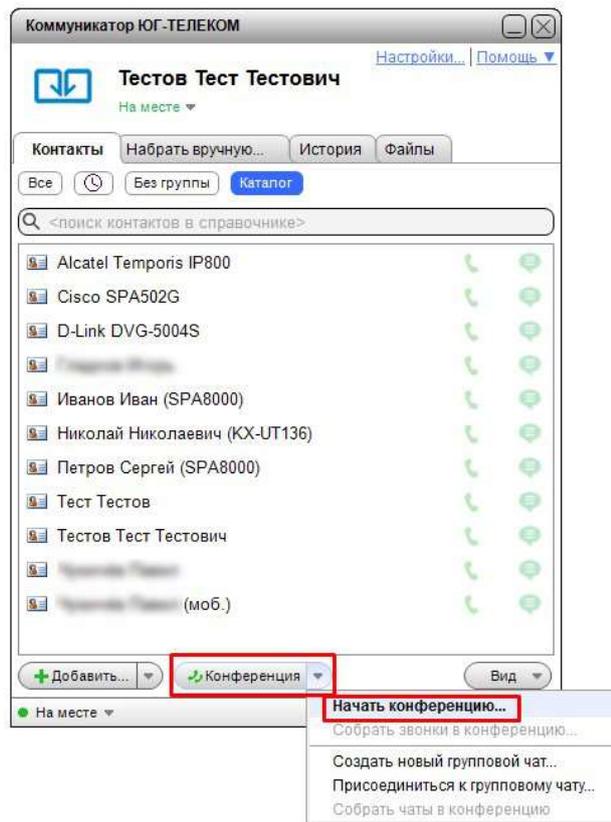
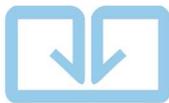
- Совещания руководителей и сотрудников без физического присутствия в офисе. Все могут подключиться к ней откуда угодно и сэкономить на командировках;
- Групповой продажи клиенту. Вы можете подключить своих коллег для общения с клиентом, а также общаться с несколькими представителями клиента;
- Удаленного обучения сотрудников.

Есть два варианта работы с аудиоконференциями:

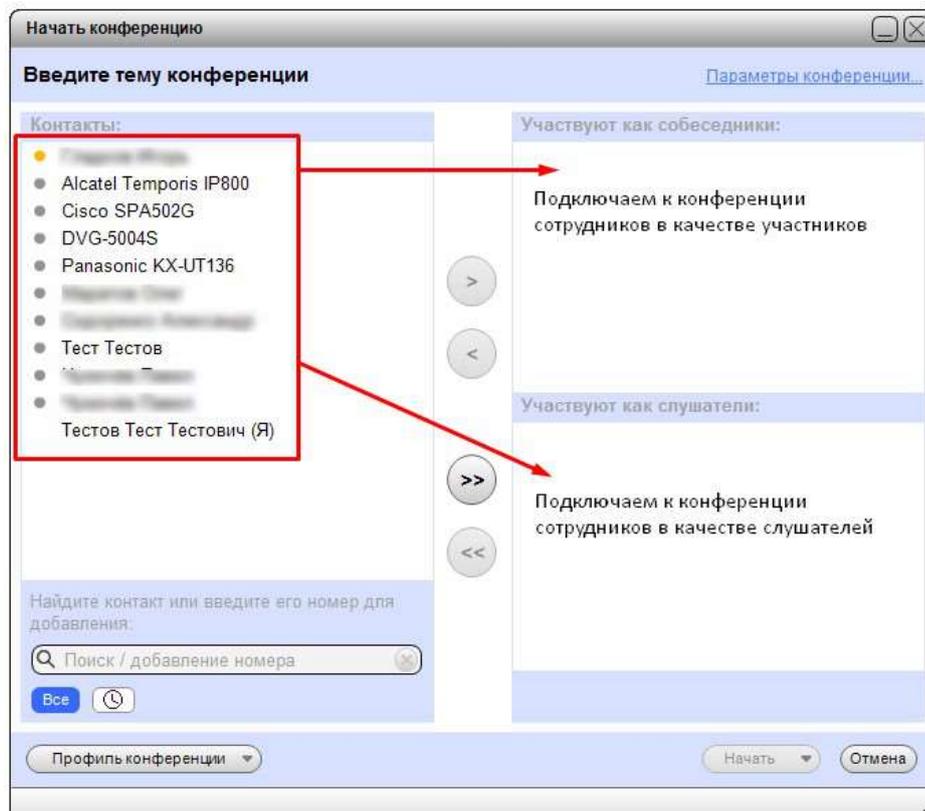
1. С помощью приложения-коммуникатора (рекомендуемый самый удобный вариант);
2. Управление своей личной конференц-комнатой с любого устройства.

Для создания конференции при помощи приложения-коммуникатора нужно выполнить следующие действия:

1. В коммуникаторе нажимаем **Конференция** и в открывшемся меню выбираем **Начать конференцию**.



2. В открывшемся окне выбираем сотрудников компании, при необходимости вводим внешние (городские или мобильные) номера клиентов (или сотрудников) и нажимаем кнопку **Начать**.





В любой момент вы можете пригласить в конференцию кого-либо еще, запретить говорить (полезно для обучения) или удалить. Также есть дополнительный функционал: чат со своими коллегами, запись конференции и пауза.

Если вам не нравится приложение, и вы работаете с помощью настольного телефона, вы можете создавать конференции с помощью специального сервисного кода. Наберите на телефоне *61, чтобы создать конференцию. После этого переводите всех участников на этот номер, чтобы они подключись. После завершения конференции наберите *65, чтобы удалить её.

3.5. Продолжение разговора с другого устройства

Если вы общаетесь с клиентом за своим рабочим местом с помощью настольного телефона или коммуникатора на компьютере и вам нужно отойти от рабочего места, то можно воспользоваться функцией продолжения разговора с другого устройства.

Нажмите клавишу * во время разговора и зазвонят все ваши устройства и мобильный телефон, если его номер был занесен для переадресации. Возьмите трубку на мобильном и продолжайте общаться – позвонивший не узнает о факте переадресации.

Это также полезно, если вы пришли на рабочее место, общаясь по мобильному и захотели перекинуть звонок на настольный телефон или на компьютер.

Обратите внимание! Данная возможность работает только для входящих звонков.

4. Контроль: история, статистика и запись звонков

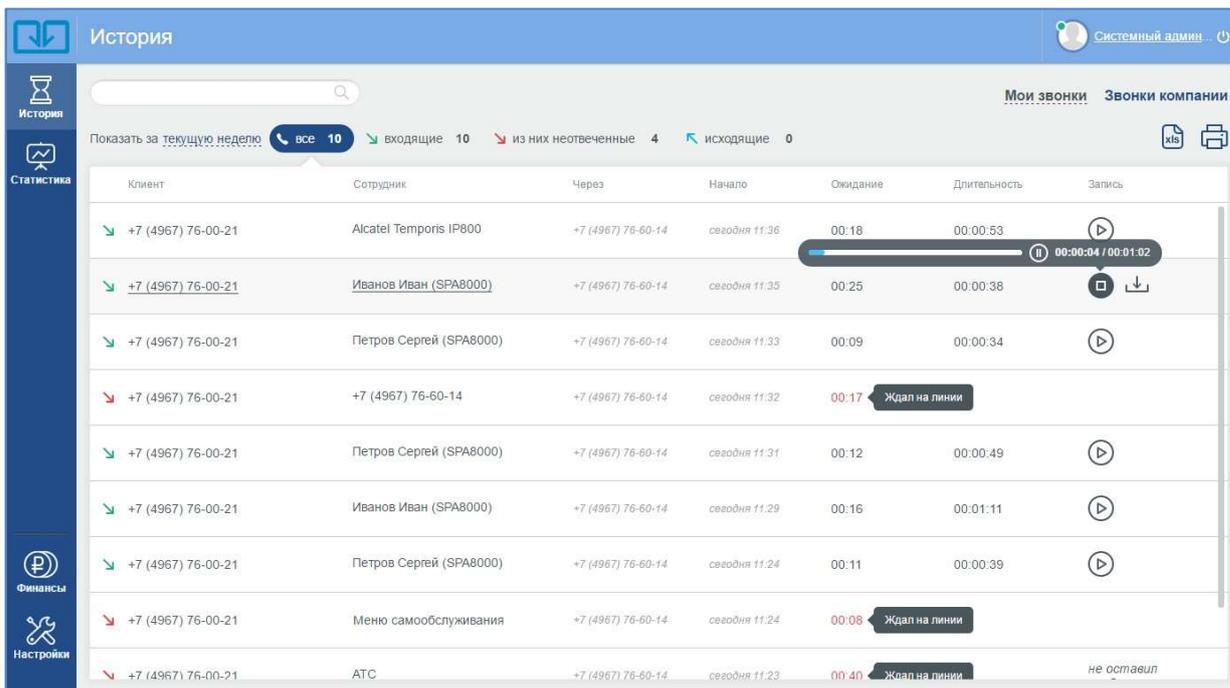
Эффективность работы с клиентами – главное вокруг чего строится сервис. Удобная история и статистика позволяют контролировать работу ваших сотрудников, отслеживать пропущенные звонки, а также прослушивать записи телефонных разговоров.

4.1. История и запись звонков

Раздел История – самый важный раздел вашей Виртуальной АТС. Здесь вы можете:

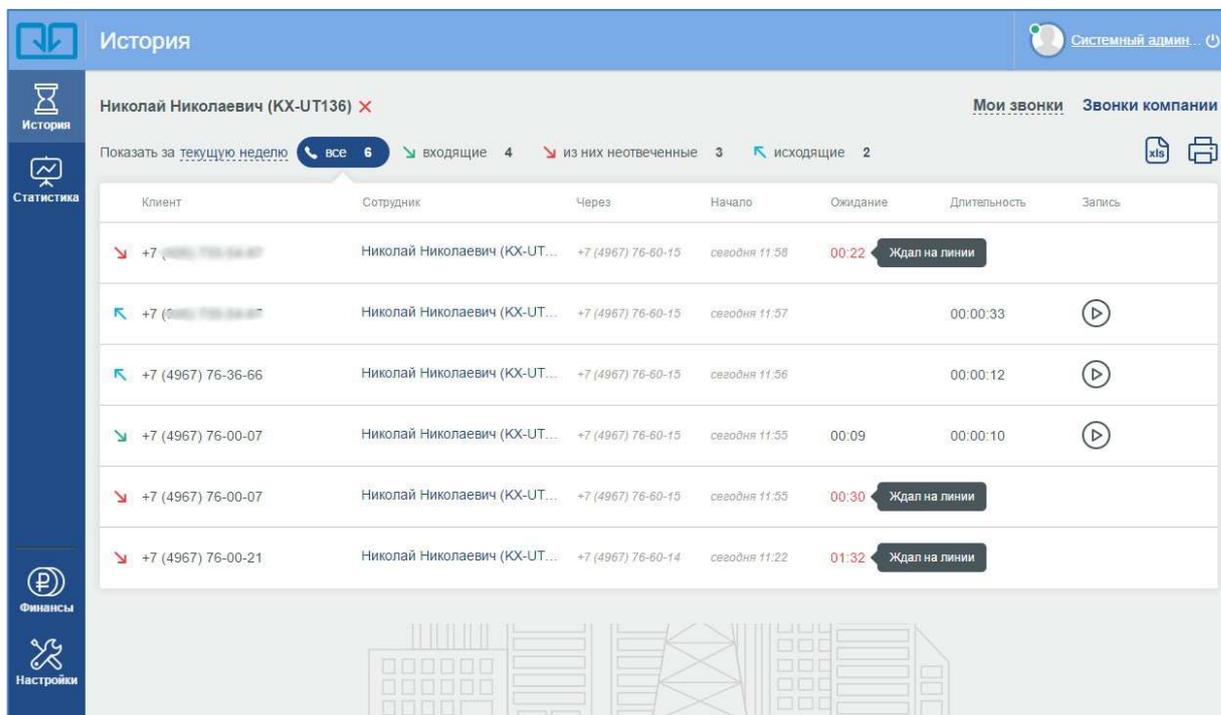
- фильтровать звонки за любой период, по клиентам, сотрудникам, типам;
- видеть базовые статистические данные в соответствии с фильтрами;
- видеть звонки всей компании или только свои;
- прослушать записи разговоров и скачать их себе на компьютер;
- распечатать детализацию звонков;
- выгрузить историю звонков в Excel для построения индивидуальных отчётов.

Обратите внимание! На текущий момент отображаются звонки только с внешними номерами и не отображаются внутренние.



Клиент	Сотрудник	Через	Начало	Ожидание	Длительность	Запись
+7 (4967) 76-00-21	Alcatel Temporis IP800	+7 (4967) 76-60-14	сегодня 11:36	00:18	00:00:53	
+7 (4967) 76-00-21	Иванов Иван (SPA8000)	+7 (4967) 76-60-14	сегодня 11:35	00:25	00:00:38	
+7 (4967) 76-00-21	Петров Сергей (SPA8000)	+7 (4967) 76-60-14	сегодня 11:33	00:09	00:00:34	
+7 (4967) 76-00-21	+7 (4967) 76-60-14	+7 (4967) 76-60-14	сегодня 11:32	00:17	Ждал на линии	
+7 (4967) 76-00-21	Петров Сергей (SPA8000)	+7 (4967) 76-60-14	сегодня 11:31	00:12	00:00:49	
+7 (4967) 76-00-21	Иванов Иван (SPA8000)	+7 (4967) 76-60-14	сегодня 11:29	00:16	00:01:11	
+7 (4967) 76-00-21	Петров Сергей (SPA8000)	+7 (4967) 76-60-14	сегодня 11:24	00:11	00:00:39	
+7 (4967) 76-00-21	Меню самообслуживания	+7 (4967) 76-60-14	сегодня 11:24	00:08	Ждал на линии	
+7 (4967) 76-00-21	АТС	+7 (4967) 76-60-14	сегодня 11:23	00:40	Ждал на линии	не оставил

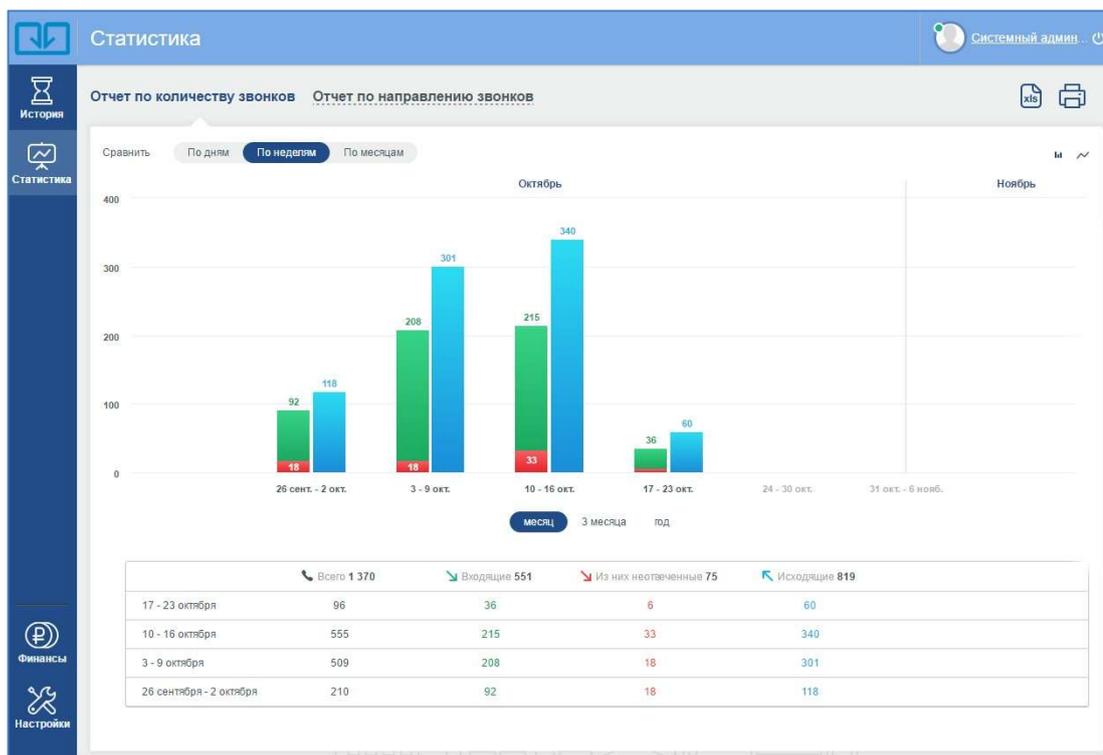
Например, вы можете посмотреть статистику конкретного менеджера за прошлый месяц. На примере ниже мы видим, что Николай Николаевич совершил 2 исходящих вызова, было 4 входящих звонка, и при этом три из них были пропущены. Каждый успешный звонок можно прослушать. Вы можете отсортировать все пропущенные звонки. Таким образом, вы видите прозрачную статистику всех ваших сотрудников.



Клиент	Сотрудник	Через	Начало	Ожидание	Длительность	Запись
+7 (4967) 76-00-21	Николай Николаевич (КХ-УТ...	+7 (4967) 76-60-15	сегодня 11:58	00:22	Ждал на линии	
+7 (4967) 76-00-21	Николай Николаевич (КХ-УТ...	+7 (4967) 76-60-15	сегодня 11:57		00:00:33	
+7 (4967) 76-36-66	Николай Николаевич (КХ-УТ...	+7 (4967) 76-60-15	сегодня 11:56		00:00:12	
+7 (4967) 76-00-07	Николай Николаевич (КХ-УТ...	+7 (4967) 76-60-15	сегодня 11:55	00:09	00:00:10	
+7 (4967) 76-00-07	Николай Николаевич (КХ-УТ...	+7 (4967) 76-60-15	сегодня 11:55	00:30	Ждал на линии	
+7 (4967) 76-00-21	Николай Николаевич (КХ-УТ...	+7 (4967) 76-60-14	сегодня 11:22	01:32	Ждал на линии	

4.2. Статистика звонков

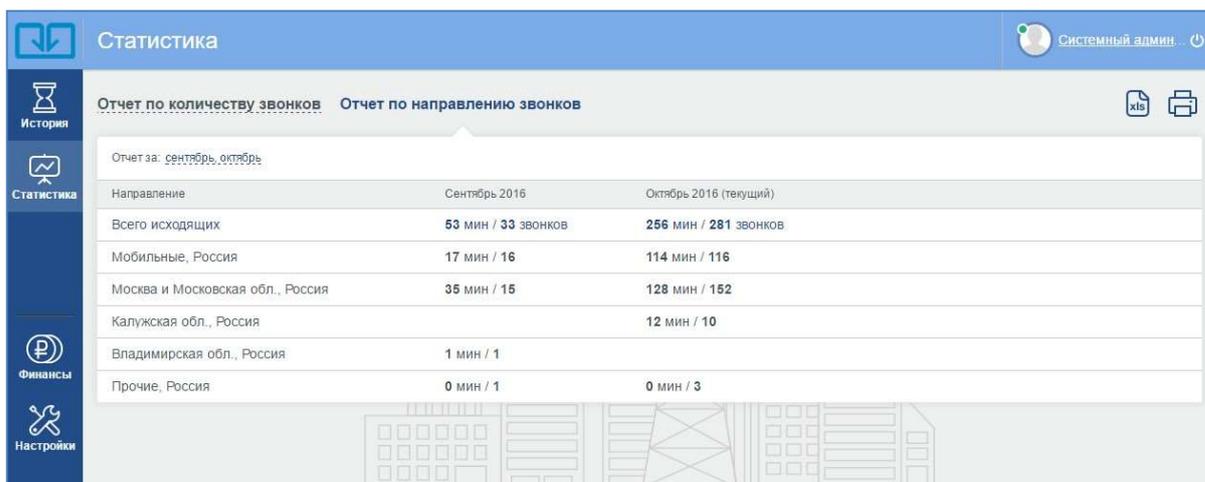
В отчёте по количеству звонков вы видите совокупные графические данные по обработке звонков в своей компании.



Доступна сортировка звонков за определённый период, агрегация данных по дням, неделям или месяцам, а также различное предоставление статистики: в виде гистограммы (столбчатый график) или классического линейного графика.

Каждый столбец в статистике кликабелен. Например, можно посмотреть, что в период с 10 по 16 октября было 33 пропущенных звонка. Кликните по этому столбцу. Система откроет раздел «История», отсортирует звонки по дате и по пропущенным за этот период. Вы увидите номера всех клиентов, которые не смогли дозвониться за этот период.

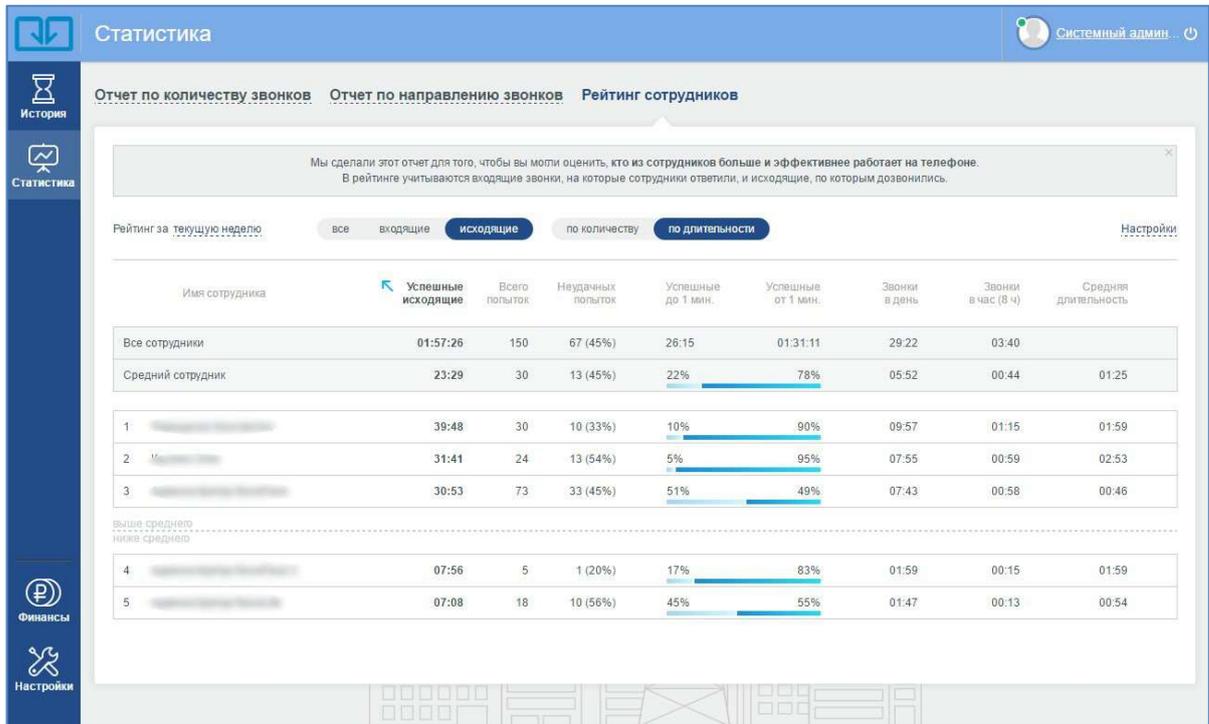
Отчёт по направлениям позволяет проанализировать, куда чаще всего звонят ваши сотрудники.



Направление	Сентябрь 2016	Октябрь 2016 (текущий)
Всего исходящих	53 мин / 33 звонков	256 мин / 281 звонков
Мобильные, Россия	17 мин / 16	114 мин / 116
Москва и Московская обл., Россия	35 мин / 15	128 мин / 152
Калужская обл., Россия		12 мин / 10
Владимирская обл., Россия	1 мин / 1	
Прочие, Россия	0 мин / 1	0 мин / 3

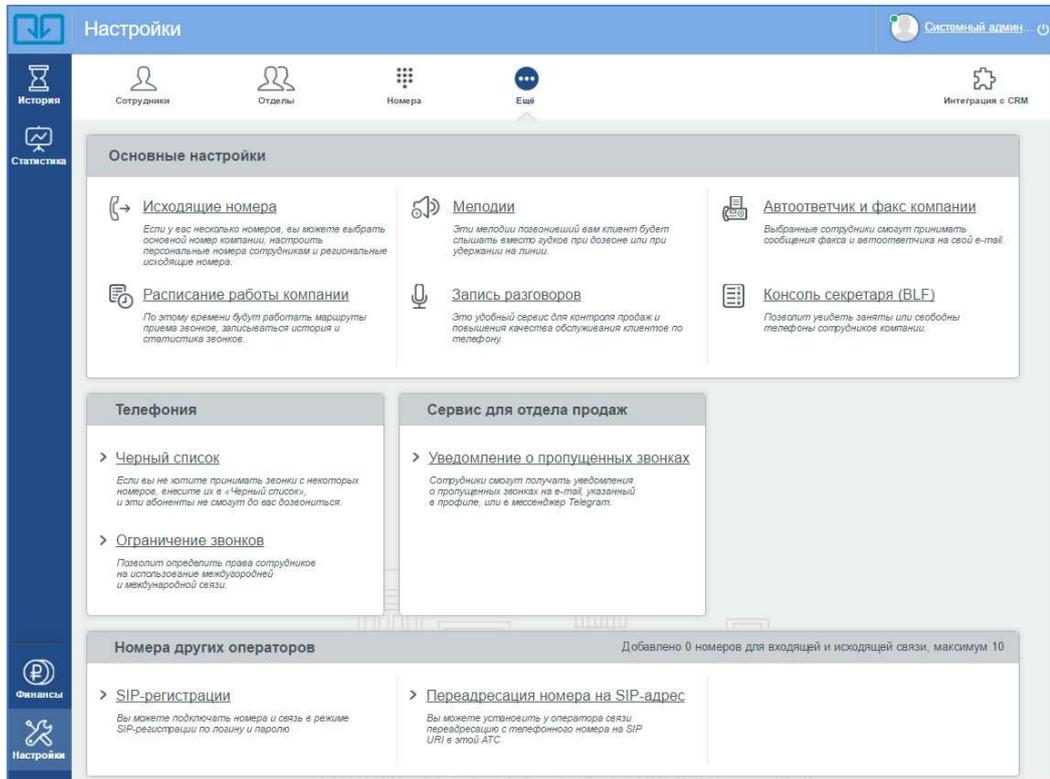
Отчет «Рейтинг сотрудников» позволяет вам оценить эффективность работы сотрудников вашей компании. Отчет рассчитывает средние показатели эффективности по вашей компании и представляет информацию по эффективности каждого из сотрудников с

учетом того, выше или ниже показатели его эффективности относительно средних значений по вашей компании. В настройках отчета вы можете выбрать 2 режима рабочего времени, с учетом которого будет производиться расчет показателей.



5. Расширенные настройки

В расширенных настройках собраны различные полезные опции.



Настройки | Системный админ. | Сотрудники | Отделы | Номера | Еще | Интеграция с CRM

Основные настройки

- Исходящие номера**: Если у вас несколько номеров, вы можете выбрать основной номер компании, настроить персональные номера сотрудникам и региональные исходящие номера.
- Мелодии**: Эти мелодии позвонивший вам клиент будет слышать вместо звука при дозвоне или при удержании на линии.
- Автоответчик и факс компании**: Выбранные сотрудники смогут принимать сообщения факса и автоответчика на свой e-mail.
- Расписание работы компании**: По этому времени будут работать маршруты приема звонков, записываться история и статистика звонков.
- Запись разговоров**: Это удобный сервис для контроля продаж и повышения качества обслуживания клиентов по телефону.
- Консоль секретаря (BLF)**: Позволит увидеть заняты или свободны телефоны сотрудников компании.

Телефония

- Черный список**: Если вы не хотите принимать звонки с некоторых номеров, внесите их в «Черный список», и эти абоненты не смогут до вас дозвониться.
- Ограничение звонков**: Позволит определить права сотрудников на использование международной и международной связи.

Сервис для отдела продаж

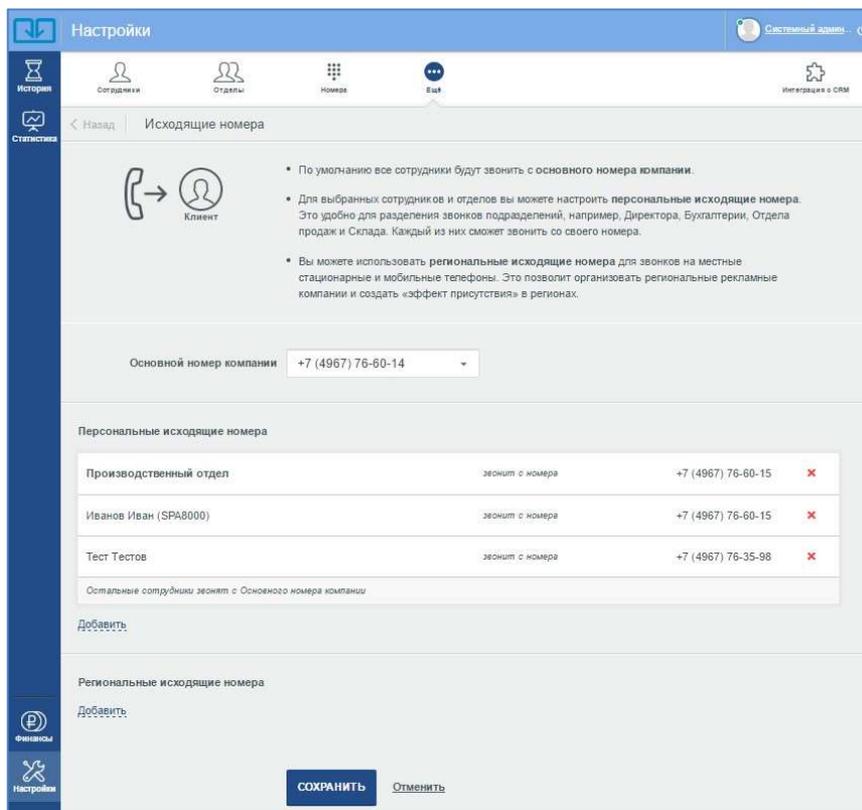
- Уведомление о пропущенных звонках**: Сотрудники смогут получать уведомления о пропущенных звонках на e-mail, указанный в профиле, или в мессенджер Telegram.

Номера других операторов | Добавлено 0 номеров для входящей и исходящей связи, максимум 10

- SIP-регистрации**: Вы можете подключить номера и связь в режиме SIP-регистрации по логину и паролю.
- Переадресация номера на SIP-адрес**: Вы можете установить у оператора связи переадресацию с телефонного номера на SIP URI в этой АТС.

5.1. Исходящие номера (АОНЫ)

Ваша компания может иметь несколько телефонных номеров и ваши сотрудники, отделы и региональные офисы могут звонить с нужного им номера. Управление АОНами доступно в разделе **Настройки** → **Ещё** → **Исходящие номера**.

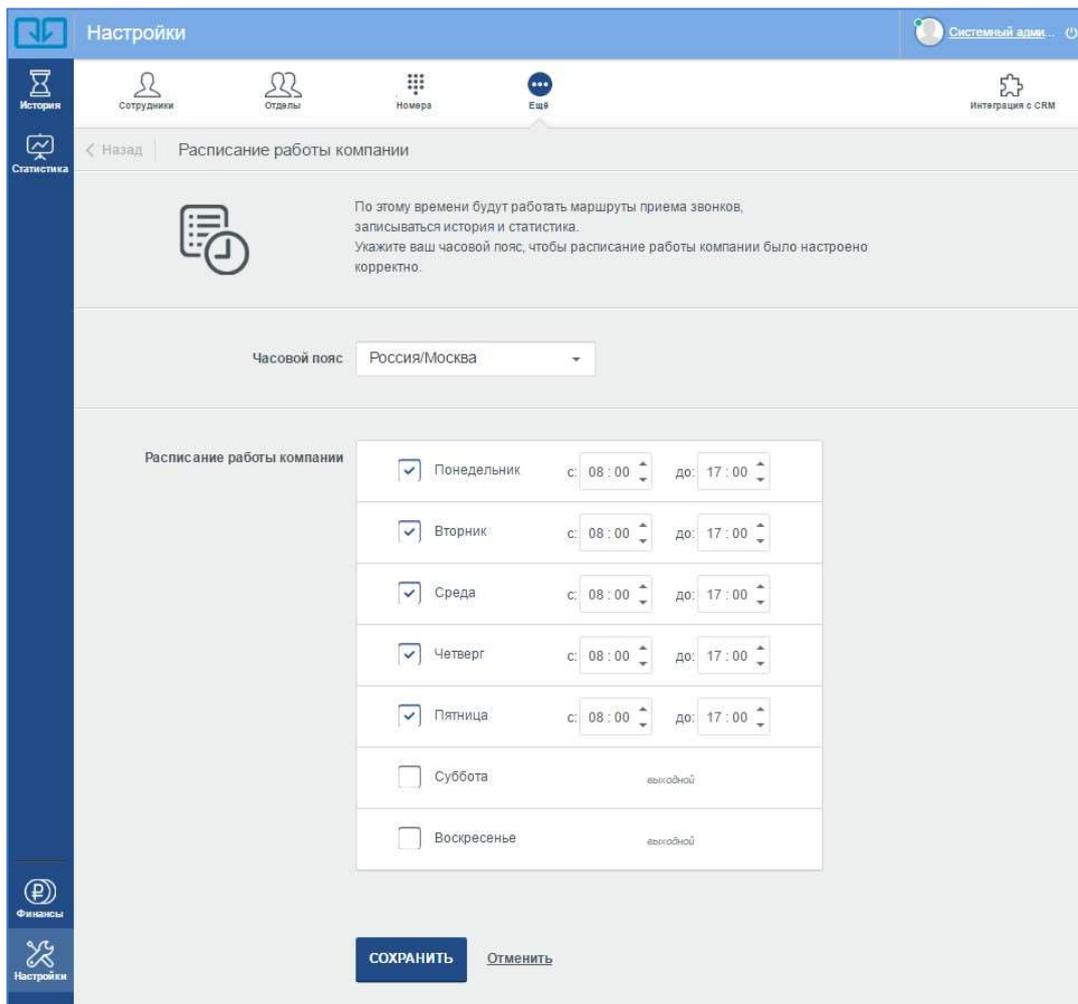


Управление АОНами делится на 3 большие группы:

- **Основной номер компании.** Он определяется у всех, кому звонят ваши сотрудники;
- **Персональные исходящие номера.** Их вы можете назначить определённым сотрудникам, отделам или офисам. Например, у Производственного отдела есть свой номер, на который он принимает входящие звонки и требуется, чтобы этот же номер высвечивался у клиента когда ему звонит кто-то из сотрудников этого отдела. В то же время, сотрудник Иван Иванов пожелал, чтобы при сходящих звонках с его номера высвечивался номер Производственного отдела. Данная группа настроек позволяет реализовать данный функционал.
- **Региональные исходящие номера.** В случае, если у вашей компании есть номера в других регионах России, то для оптимизации затрат вы можете звонить в эти регионы через ваши региональные номера. Возможность подключения таких номеров к Виртуальной АТС рассматривается специалистами ООО «ЮГ-ТЕЛЕКОМ» в индивидуальном порядке.

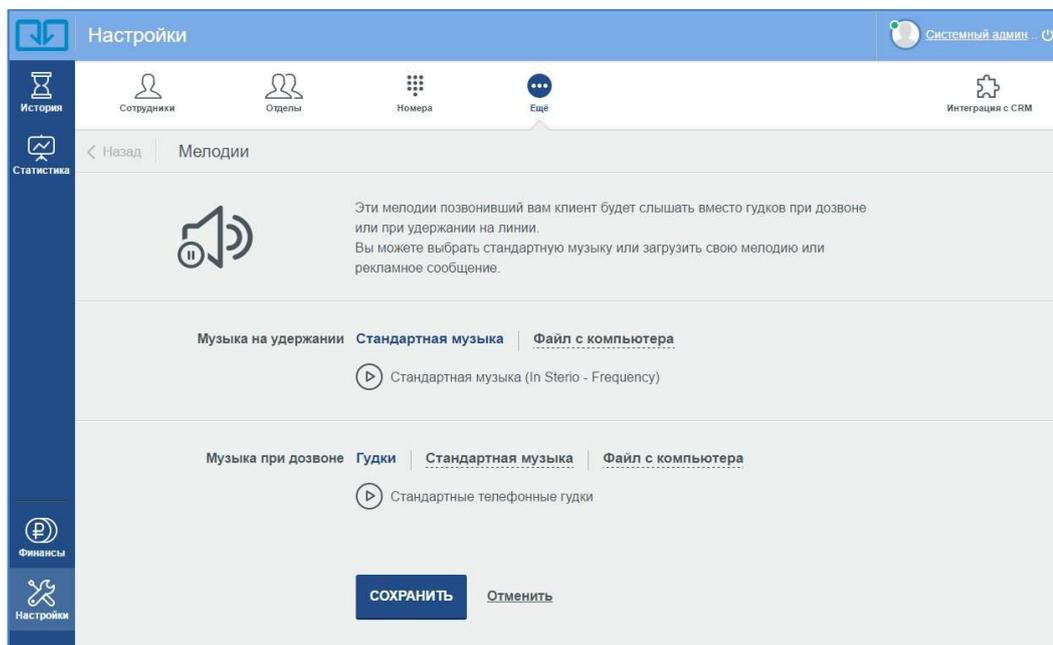
5.2. Расписание работы компании

Номера компании могут работать по расписанию работы компании или круглосуточно. При работе номера по расписанию, этот раздел позволяет настроить время работы компании. Управление доступно в разделе **Настройки** → **Ещё** → **Расписание работы компании**.



5.3. Музыка на удержании

Вы можете настроить, какую музыку будет слышать позвонивший, ожидая ответа сотрудника. Размер файла не должен превышать 10Мб и быть в форматах MP3, OGG или WAV.

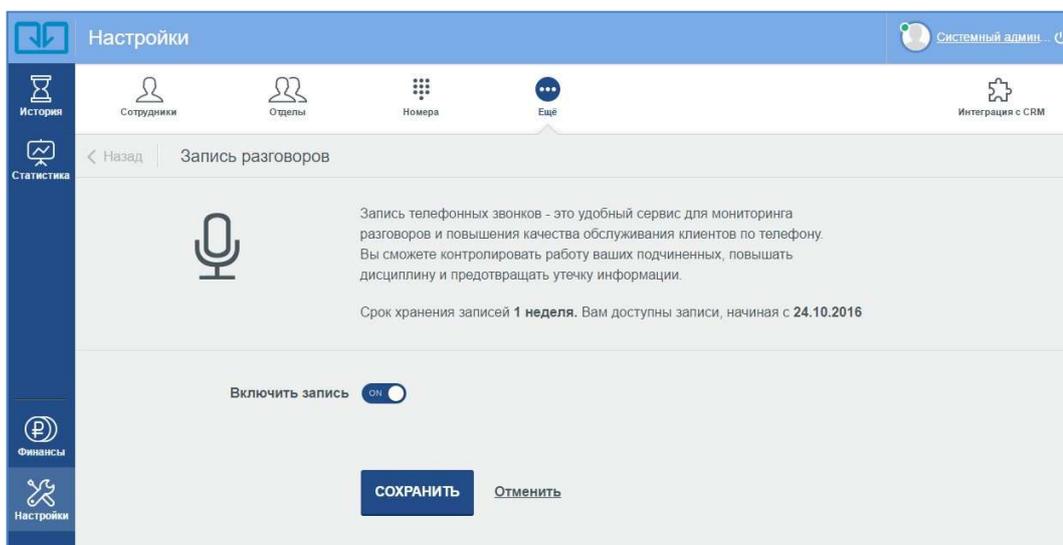


5.4. Мелодия при дозвоне

Вы можете настроить, какую музыку будет слышать звонящий вместо стандартных гудков, ожидая ответа вашего сотрудника. Размер файла не должен превышать 10 МБ. Допустимы форматы: MP3, OGG или WAV. Обратите внимание, что музыка при дозвоне работает только при звонке в отдел, при личных звонках сотрудникам работают стандартные гудки.

5.5. Запись разговоров

Если вам нужно временно выключить запись разговоров, вы можете сделать это в разделе **Настройки** → **Ещё** → **Запись разговоров**. Прослушать звонки вы можете в разделе **История** (см. пункт 4.1).



Доступ к записям разговоров по FTP

Вы можете скачивать все файлы записи вызовов с целью более долгого их хранения, чем на сервере Виртуальной АТС, или загрузки в свои системы (например, CRM). Для этого можно использовать любой FTP-клиент. В настройках FTP-клиента рекомендуем использовать «пассивный» режим передачи и увеличить таймаут ожидания ответа сервера до максимума или отключить его совсем. Доступ предоставляется по авторизационным данным любого пользователя ВАТС с типом учетной записи «Администратор». Параметры доступа:

Адрес сервера: **ftp://records.secure.itoolabs.net**

Логин: **логин аккаунта с правами администратора, напр. admin@domain.pbх.southtel.ru**

Пароль: **ваш пароль**

Порт: **21**

Файлы размещаются в каталоге recordings и сгруппированы в каталоге по дням вида ГГГГ-ММ-ДД

Удаленный сайт: /recordings

▼ /

▼ recordings

- 2018-07-04
- ▶ 2018-07-06
- 2018-07-17
- 2018-07-19
- 2018-07-29

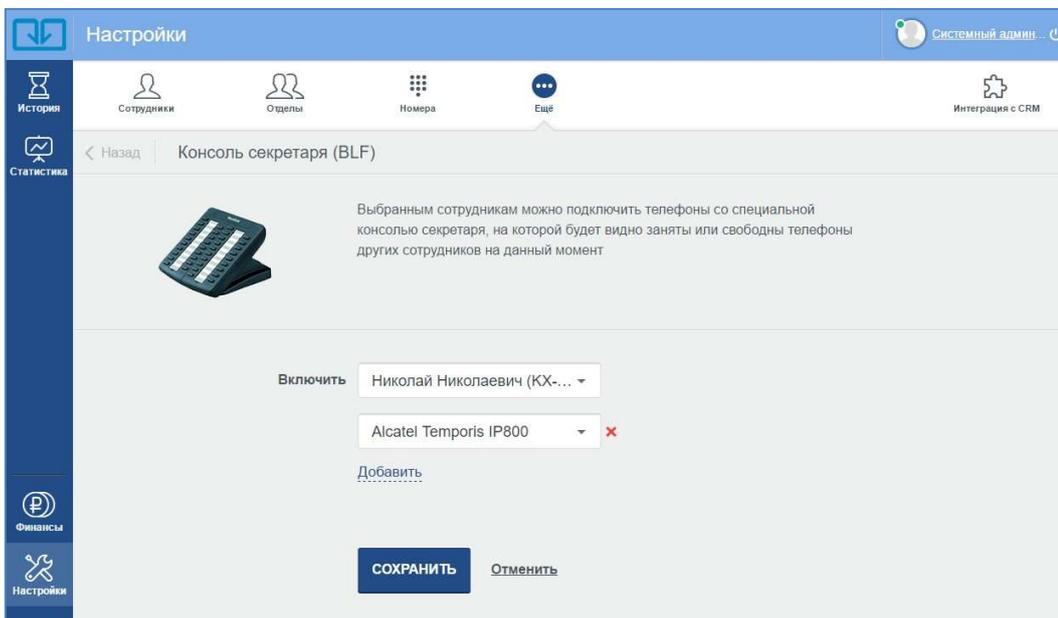
Имя файла ^	Размер	Тип файла	Последнее изменение	Права	Владелец/Группа
..					
2018-07-04		Каталог	04.07.2018 22:15:24	eldp (0755)	1006 65534
2018-07-06		Каталог	06.07.2018 16:06:48	eldp (0755)	1006 65534
2018-07-17		Каталог	17.07.2018 14:21:35	eldp (0755)	1006 65534
2018-07-19		Каталог	19.07.2018 17:48:18	eldp (0755)	1006 65534
2018-07-29		Каталог	29.07.2018 15:11:58	eldp (0755)	1006 65534
2018-07-31		Каталог	31.07.2018 15:11:56	eldp (0755)	1006 65534
2018-08-08		Каталог	08.08.2018 20:05:30	eldp (0755)	1006 65534
2018-09-24		Каталог	24.09.2018 19:20:02	eldp (0755)	1006 65534
2018-09-25		Каталог	25.09.2018 18:15:34	eldp (0755)	1006 65534
2018-09-26		Каталог	26.09.2018 14:24:29	eldp (0755)	1006 65534
2018-09-27		Каталог	27.09.2018 10:59:32	eldp (0755)	1006 65534
.expiration_days	2	Файл	20.12.2017 11:07:39	rd (0644)	1006 65534

Внутри папок файлы записи имеют имена вида anna_out_2016_10_10-12_49_26_79260024015.mp3, где:

- anna - имя сотрудника, обработавшего звонок
- out - указание на тип звонка (out - исходящий, in - входящий)
- 2016_10_10-12_49_26 - дата и время
- 79260024015 - телефон клиента.

5.6. Консоль секретаря (BLF)

Если SIP-телефон секретаря или руководителя оборудован специальной кнопочной консолью, вы можете включить для данных сотрудников данный функционал, чтобы они видели, свободны или заняты телефоны других сотрудников.



Настройки

Системный админ.

История Сотрудники Отделы Номера Еще Интеграция с CRM

Статистика < Назад Консоль секретаря (BLF)

Выбранным сотрудникам можно подключить телефоны со специальной консолью секретаря, на которой будет видно заняты или свободны телефоны других сотрудников на данный момент

Включить Николай Николаевич (КХ-...)

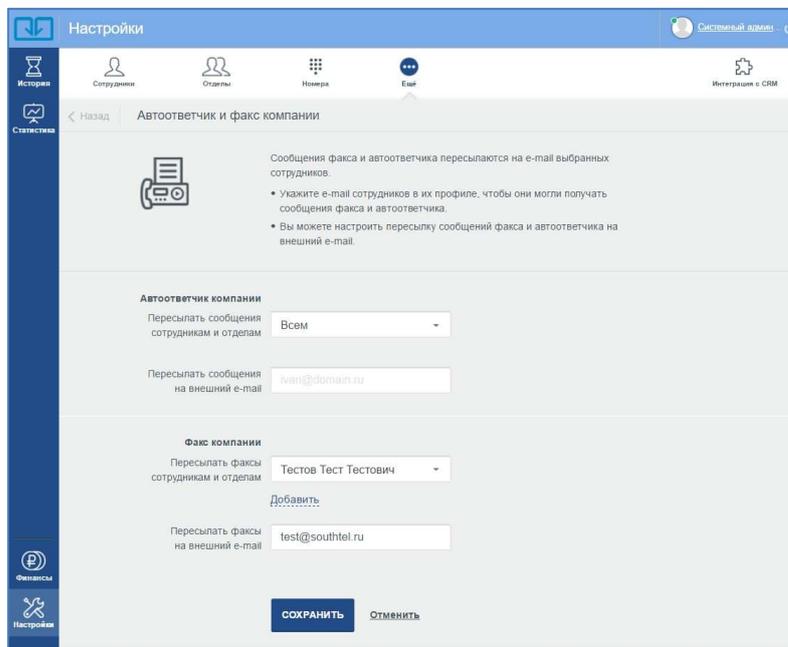
Alcatel Temporis IP800

Добавить

СОХРАНИТЬ Отменить

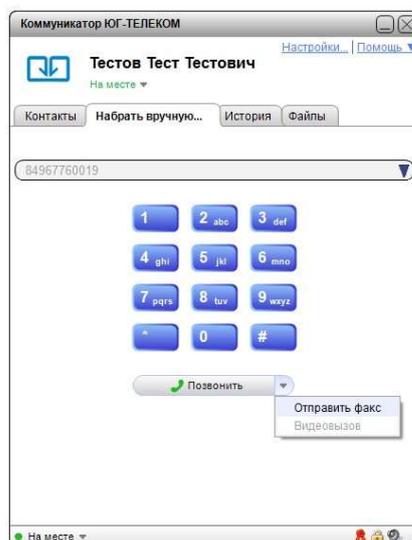
5.7. Автоответчик и факсы компании

Автоответчик используется для записи обращений клиентов в то время, когда сотрудники не имеют возможности ответить на звонок. Как правило, Автоответчик используется в нерабочее время. Записанное сообщение пересылается на электронную почту заранее определённым сотрудникам.



Приём факса через данный модуль осуществляется по принципу Fax-To-Email (факс на электронную почту). Никакого специального оборудования для этого не требуется. Вы можете выбрать сотрудников или отделы, которые должны принимать факсы, отправленные на общий номер компании. Также параллельно вы можете настроить пересылку принятых факсов на внешний адрес электронной почты.

Отправка факса возможна через интерфейс коммуникатора. Для этого в режиме ручного набора номера введите номер факса и выберите «Отправить факс». После этого откроется окно выбора файла (в формате PDF, TIFF, JPEG или PNG) и, выбрав файл, вы можете отправить его.

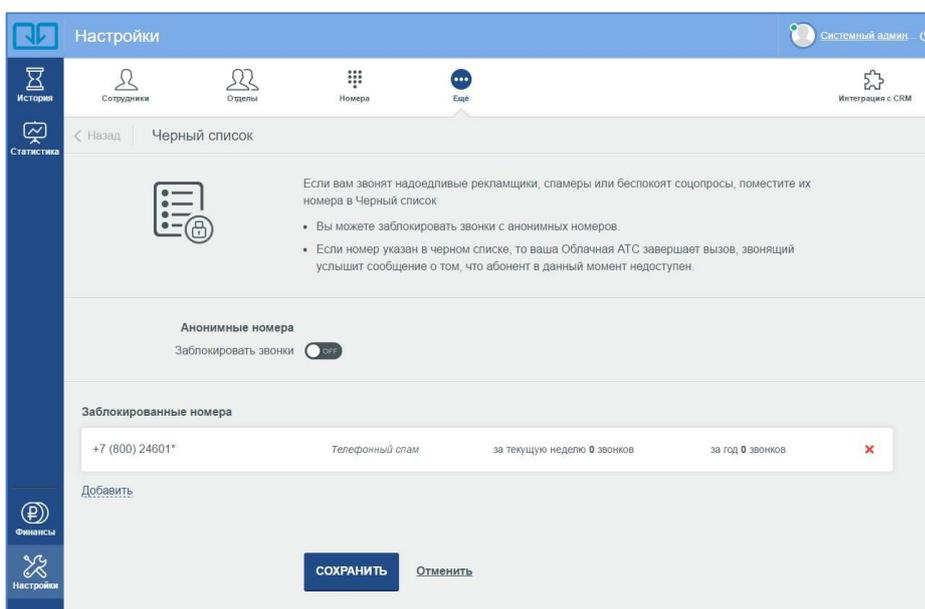


Приём и отправка факса вышеуказанными способами осуществляется по протоколу T.38.

Работа с факсами возможна и обычным способом при помощи телефонного аппарата с факс-машиной. Для этого требуется создать для такого аппарата отдельный добавочный номер и подключить его через аналоговый SIP-шлюз. Таким образом, вы можете производить как приём, так и отправление факса.

5.8. Чёрный список

Вы можете заблокировать нежелательные звонки, добавив номера, с которых они приходят в чёрный список, а также отбивать звонки с неопределяемых номеров. При вводе блокируемых номеров, их можно указывать либо полностью, либо использовать маску для блокировки целого диапазона. Например, +780024601* - заблокирует все номера в диапазоне от +7 (800) 246-01-00 до +7 (800) 246-01-99.

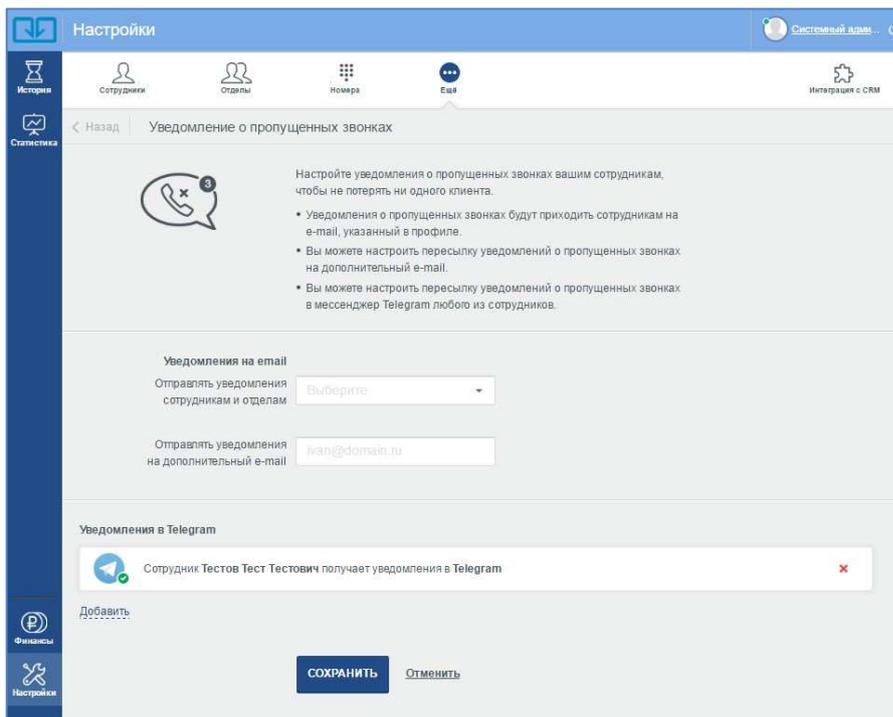


5.9. Уведомление о пропущенных звонках

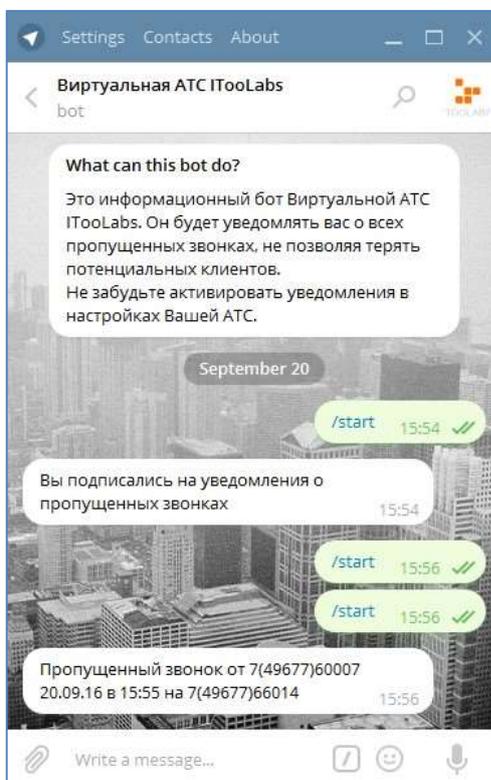
Чтобы не потерять важные звонки, вы можете настроить уведомления о пропущенных звонках на телефонные номера компании. Функция предназначена для руководителей и сотрудников, которые хотят оперативно узнавать о пропущенных звонках от клиентов и быстро перезванивать им. Уведомления могут приходить:

- на указанный адрес электронной почты;
- в клиент мгновенных сообщений Telegram.

Вы можете настроить, кто из сотрудников будет получать уведомления. Для настройки уведомлений по e-mail достаточно указать Сотрудника, в профиле которого указан e-mail, либо указать произвольный адрес электронной почты.



Для настройки уведомлений в мессенджер Telegram необходимо указать сотрудника, который будет получать уведомления. Для каждого такого сотрудника генерируется специальная ссылка, которая отправляется на его электронную почту. Сотрудник должен пройти по ссылке и запустить информационного бота Виртуальной АТС Юг-Телеком. Пример уведомления вы можете увидеть на нижеприведённом скриншоте.



5.10. Подключение номеров других операторов

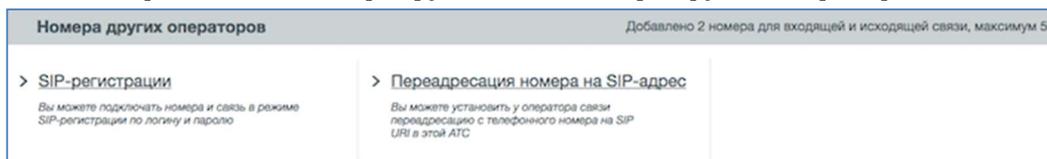
Если вы приобрели телефонный номер не в ООО «ЮГ-ТЕЛЕКОМ», вы все равно можете подключить его к Виртуальной АТС с помощью технологии SIP и пользоваться всеми преимуществами:

- Вы сохраняете свой старый телефонный номер, к которому привыкли клиенты, и не потеряете звонки от них;
- Вы не будете платить за переадресацию в Виртуальную АТС;
- В истории звонков вы будете видеть, что звонки пришли именно на старый номер, такие звонки могут быть записаны;
- Вы сможете звонить своим клиентам со старого номера.

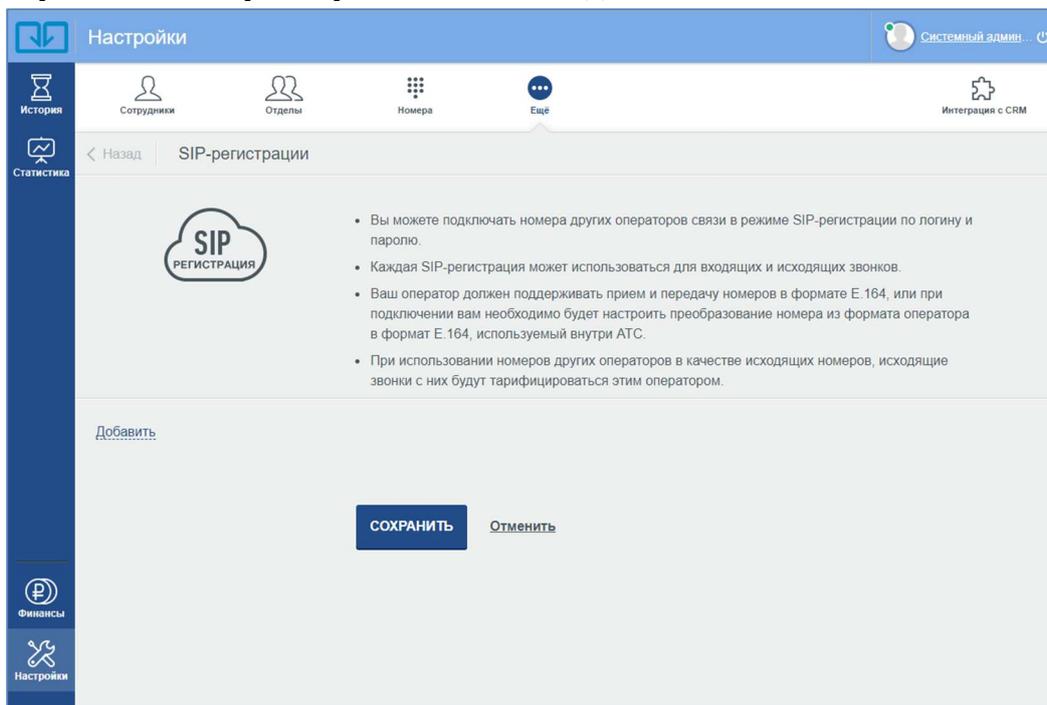
Обратите внимание! ООО «ЮГ-ТЕЛЕКОМ» не может быть ответственным за качество работы номеров других операторов и за звонки через них. Мы рекомендуем подключить номер от ООО «ЮГ-ТЕЛЕКОМ» и постепенно заменить им свой старый номер.

Как подключить внешний SIP-номер с регистрацией

1. Зайдите в раздел «Еще» - прокрутите до «Номера других операторов»



Перейдите в «SIP-регистрации». Нажмите «Добавить».



2. В всплывающем окне введите все параметры вашего оператора связи. Если вы хотите звонить клиентам с того же номера, выберите «Входящие и исходящие звонки».



Добавьте SIP-регистрацию

Номер * +7 (495) 000-00-00

Название * Мой провайдер

Домен (хост) * sip.yourprovider.ru
Укажите IP адрес или доменное имя.
Например, 10.0.0.1:5062 или mydomain.domain.ru

Логин * username
Допускаются любые символы, кроме пробела.

Пароль *

Расширенные настройки

Время перерегистрации * 600
Время перерегистрации может варьироваться от 60 до 3600 секунд

Имя авторизации test

Прокси example.com
Укажите IP адрес или доменное имя.
Например, 10.0.0.1:5062 или mydomain.domain.ru

СОХРАНИТЬ Отменить

3. Нажмите «Сохранить». Вы увидите, что система попытается зарегистрировать номер. Если данные введены неверно, вы увидите ошибку регистрации и придется перенастроить её. Если все в порядке, будет сообщение об успешной регистрации.

● зарегистрирован +7 (495) 000-00-00 Мой провайдер [Настроить](#)

Б ← **А** При входящих звонках А-номер ожидается в формате E.164 [Настроить](#)
АТС Клиент

А → **Б** При исходящих звонках Б-номер передается в формате E.164 [Настроить](#)
АТС Клиент

Также в настройках номера будет раздел «При входящих звонках А-номер ожидается в формате E.164». Это техническая информация и, чаще всего, сюда вносить изменения не требуется. Если ваш оператор связи работает не по стандарту E.164, здесь вы сможете настроить преобразование.

4. Подключенные номера отобразятся в разделе «Номера». Если вы подключили возможность исходящих звонков с внешних номеров, номер также появится в разделе «Исходящие номера», чтобы вы могли более гибко настроить логику подстановки номера.

За качество работы сторонних номеров отвечает ваш оператор связи. Иногда операторы не обеспечивают нужного качества работы своих номеров, подключение теряется, и клиенты могут не дозвониться. Мы не можем нести ответственность за качественную работу номеров других операторов, поэтому рекомендуем приобрести новый номер в ООО «ЮГ-ТЕЛЕКОМ».

При подключении стороннего номера необходимо убедиться что оператор не ограничивает подключение с сети **109.69.176.128/25**. Если оператор спрашивает адреса с которых будет происходить подключение, необходимо передать эту сеть.

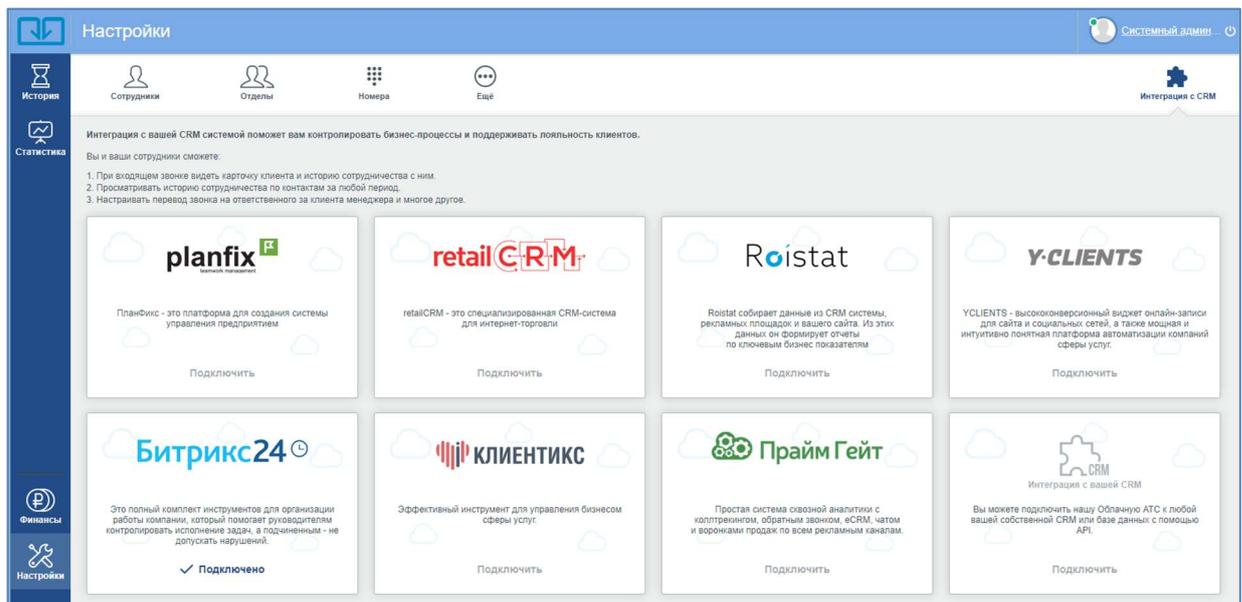
5.11. Переадресация номера на SIP-адрес

Если оператор вашего номера не поддерживает SIP-регистрацию, но имеет функционал переадресации по SIP, воспользуйтесь этой возможностью. В отличие от SIP-регистрации имеются недостатки: вы не сможете делать исходящие звонки с этого номера и вы не будете видеть статус переадресации (успешно или есть проблемы).

6. Интеграция с CRM

Вы можете интегрировать вашу Виртуальную АТС со следующими CRM и системами коллтрекинга (перечень постоянно расширяется):

- AmoCRM (www.amocrm.ru);
- Битрикс24 (www.bitrix24.ru);
- retailCRM (www.retailcrm.ru);
- Roistat (roistat.com);
- Прайм Гейт (www.primegate.io);
- YCLIENTS (www.yclients.com);
- Клиентикс (klientiks.ru);
- Planfix (planfix.ru);
- любой другой CRM с использованием открытого API.



После интеграции вы сможете:

- При входящем звонке видеть карточку клиента и историю сотрудничества с ним;
- Просматривать историю сотрудничества по контактам за любой период;
- Настраивать перевод звонка на ответственного менеджера и многое другое в зависимости от возможностей вашей CRM.

Если вы используете другую CRM или CRM собственной разработки, вы можете интегрировать её в Виртуальной АТС посредством открытого REST API. Документация по интеграции расположена в интерфейсе вашей Виртуальной АТС.

7. Использование программных SIP-клиентов

8. Использование SIP- шлюзов и SIP-телефонов

9. Техническая поддержка

В случае возникновения вопросов, пожалуйста, присылайте их на адрес электронной почты vats-support@ug-tele.com.

Техническая поддержка пользователей Виртуальной АТС также осуществляется по телефону 8 (4967) 76-00-21 (по рабочим дням с 8:00 до 17:00).