

Перечень возможностей Виртуальных АТС в соответствии с их типами

Тип Виртуальной АТС	Упрощенный	Базовый	Контакт-центр
Обработка входящих звонков			
Автоматическое определение номера звонящего (АОН)	✓	✓	✓
Переадресация звонка на голосовую почту	✓	✓	✓
Переадресация звонка на сотрудника	✓	✓	✓
Переадресация звонка на группу сотрудников	✓	✓	✓
Переадресация звонка на любой внешний номер	✓	✓	✓
Черный и белый список	✓	✓	✓
Обработка исходящих звонков			
Настройка исходящего номера для компании и сотрудников	✓	✓	✓
Правила разрешенных исходящих вызовов для конкретных внутренних номеров	✓	✓	✓
Маршрутизация и голосовое приветствие			
Обработка входящих вызовов согласно расписанию для каждого внешнего номера или группы номеров	✓	✓	✓
Одноуровневое голосовое меню	✓	✓	✓
Многоуровневое голосовое меню	-	✓	✓
Возможность создавать неограниченное количество схем обработки вызовов (настройка по конкретным дням недели, периоду, произвольным датам, по времени суток, по неответу, занято или всегда)	-	✓	✓
Настройка ограничений для исходящих вызовов	✓	✓	✓
Возможность донора номера сотрудника из IVR	✓	✓	✓
Возможность загружать неограниченное количество собственных мелодий и голосовых сообщений для приветствия	✓	✓	✓
Сотрудники			
Короткие номера для каждого сотрудника	✓	✓	✓
Возможность совершать внутренние звонки по коротким номерам	✓	✓	✓
Получение вызова на SIP-устройство или программу	✓	✓	✓
Возможность настроить время ожидания ответа сотрудника как агента очереди	-	✓	✓
Переадресация вызова по условиям всегда, занято или неответ	✓	✓	✓
Настройка действий при недоступности абонента	✓	✓	✓
Алгоритмы переадресации			
Переадресация на указанный контактный номер	✓	✓	✓
Голосовая почта Сотрудника	✓	✓	✓
Перевод вызова на другого сотрудника безусловный	✓	✓	✓
Перевод вызова на другого сотрудника с разговором	✓	✓	✓
Перехват вызовов, поступивших на другой добавочный	✓	✓	✓
Очереди обзвона			
Возможность объединять сотрудников в очереди обзвона (отделы)	✓	✓	✓
Короткий номер очереди	-	✓	✓
Перевод вызова на очередь (вручную)	✓	✓	✓
Удержание вызовов в очереди	✓	✓	✓
Мелодия при постановке в очередь и во время ожидания	✓	✓	✓
Настройка максимального времени ожидания в очереди	-	✓	✓
Возможность перевода звонка по истечении времени ожидания на конкретного сотрудника, группу сотрудников, факс или на голосовую почту	✓	✓	✓
Вход/выход агентов из очереди из интерфейса	-	✓	✓
Алгоритмы распределения звонков в очереди			
Звонить всем сотрудникам одновременно	✓	✓	✓
По кругу, запоминая последнего сотрудника	✓	✓	✓
По списку сотрудников	-	✓	✓
Случайный выбор сотрудников	-	✓	✓
Сотруднику с наибольшим простоем	-	-	✓
Сотруднику с наименьшим временем разговора	-	-	✓
Сотруднику с наименьшим количеством звонков	-	-	✓
По порядку с учетом позиции	-	-	✓
По списку, не переставая звонить предыдущему сотруднику	-	-	✓
Запись разговоров			
Возможность записывать все разговоры сотрудника	✓	✓	✓
Загрузка записей разговоров из Личного кабинета	✓	✓	✓
Возможность записывать разговоры агентов очереди (группы)	✓	✓	✓
Прослушивание записей онлайн в Личном кабинете	✓	✓	✓
Голосовая почта			
Голосовая почта: персональная	✓	✓	✓
Голосовая почта: Компании	✓	✓	✓
Прослушивание записей онлайн в Личном кабинете	✓	✓	✓
Автоматическая отправка файла на указанный E-mail	✓	✓	✓
Прием факсов			
Виртуальный факс	✓	✓	✓
Прием факса автоматический	✓	✓	✓
Просмотр полученных факсов через web-интерфейс	✓	✓	✓
Автоматическая отправка файла на E-mail	✓	✓	✓
Конференция			

Конференция на неограниченное число участников (количество участников равно количеству сотрудников плюс один администратор)	✓	✓	✓
Конференция с входом по PIN и настройкой расписания	-	✓	✓
Статистика			
Возможность сохранения и быстрого доступа к настройкам часто используемых отчетов	✓	✓	✓
Общий отчет по входящим звонкам			
Возможность задать период выборки	✓	✓	✓
По каждому номеру и по всем номерам	✓	✓	✓
Количество принятых, непринятых, общее	✓	✓	✓
Отчет по очередям (группам)			
Возможность задать период выборки	✓	✓	✓
Принятых, непринятых	✓	✓	✓
Отчет по сотрудникам			
Фильтр по сотруднику, дате звонков, типу (входящие, исходящие, внутренние) и статусу	✓	✓	✓
Цифровые и графические данные:			
Количество звонков	✓	✓	✓
Исходящие	✓	✓	✓
Входящие ()	✓	✓	✓
В разрезе агентов очереди, личные, принятые, непринятые, общее			
Средняя длительность принятых, исходящих, ожидания принятых, ожидания пропущенных	-	✓	✓
Общая длительность входящих и исходящих	✓	✓	✓
Журнал звонков			
Список звонков с возможностями разных фильтраций и отборов	✓	✓	✓
по сотруднику	✓	✓	✓
по очереди (группе)	✓	✓	✓
по типу (звонки, факсы, голосовые сообщения)	✓	✓	✓
по направлению (все, входящие, исходящие)	✓	✓	✓
по статусу (успешные, неуспешные)	✓	✓	✓
по дате или периоду	✓	✓	✓
по длительности разговора	✓	✓	✓
по номеру	✓	✓	✓
Прочее			
Возможность подключения номеров других операторов по SIP	✓	✓	✓
Дополнительные модули			
Отображение монитора звонков и сотрудников в реальном времени	-	✓	✓
Подключение к текущему разговору с выбором опции: послушать, прослуфировать или присоединиться к беседе - суфлер	-	✓	✓
Автоперезвон - Call Back	-	✓	✓
Модуль WebCall – предоставляется код для виджета звонка с сайта	-	✓	✓
Ротация номеров*	-	✓	✓
МиниCRM*	-	✓	✓
Web-чат*	-	✓	✓
Web-телефон	✓	✓	✓
СТІ-панель	✓	✓	✓
Модуль "Уведомления на почту" - приходит уведомления на почту о пропущенном вызове с указанием на какую очередь звонили, время и телефон звонящего	-	✓	✓
Оценка клиентом разговоров в очереди с журналом звонков	-	✓	✓
Повторный звонок - при повторном звонке от клиента АТС произведет поиск (по входящим, исходящим, ответственным) по одному или нескольким критериям и соединит с нужным оператором	-	✓	✓
Анонс позиции в очереди	-	✓	✓
IVR статистика - собирает информацию, когда потерян вызов на IVR или очереди	-	-	✓
Обработка пропущенных вызовов - в статистике добавляется атрибут, который показывает перезвонили ли на пропущенный звонок	-	-	✓
Сбор статусов пользователей и агентов - собирает информацию по каждому статусу (в очереди, перерыв, выключен и др.) в разрезе пользователя и агента контакт-центра	-	-	✓
Различные отчеты работы операторов контакт-центра			
Двойная группировка - Отчет позволяет сформировать аналитику по истории вызовов в 2х плоскостях. Отчет полезен для подведения коротких итогов по работе операторов и обработке входящих вызовов.	-	-	✓
Аналитика по очередям - Отчет позволяет сформировать аналитику по выбранным очередям с группировкой по дням и часам за выбранный период	-	-	✓
KPI оператора - Отчет позволяет сформировать аналитику по работе оператора (в разрезе статусов его работы, количество вызовов)	-	-	✓
Регистрация абонентов - Отчет позволяет просмотреть регистрационные события абонентов АТС	-	-	✓
Статусы агентов контакт-центра - отчет позволяет получить хронологию изменения статусов пользователей в контакт-центре	-	-	✓
Автообзвон - обзвон больших объем баз*			
информатор - проигрывание файла с необходимой информацией	-	-	✓
информатор с маршрутом - после проигрывания файла позволяет соединить с очередью на АТС	-	-	✓
обзвон без анкеты - обзвон клиентов и соединением с очередью	-	-	✓
актуализация контактов - дозвон до номера и сброс после снятия, в выгрузке уже показан результат	-	-	✓
Готовые интеграции			
Открытое API (Пользовательская интеграция)	-	✓	✓
Битрикс24	✓	✓	✓
amoCRM	✓	✓	✓
RetailCRM*	✓	✓	✓
YCLIENTS*	✓	✓	✓
Roistat*	-	✓	✓
Интеграция с SMS-агрегатором*	-	✓	✓

Дополнительное хранилище Mail.RU*	-	✓	✓
Дополнительное хранилище Яндекс.Диск*	-	✓	✓
bpm'online*	-	-	✓
E-Staff*	-	-	✓
Яндекс.Коннект*	-	-	✓
TinkoffOoiceKit*	-	-	✓
Tinkoff TQM*	-	-	✓
YandexSpeechKit*	-	-	✓
Простые звонки			
1С 7.7, 8.x	-	✓	✓
1С:Отель	-	✓	✓
1С: Учёт аренды и проката	-	✓	✓
Excel, Outlook, Access	-	✓	✓
BasePlan	-	✓	✓
Beauty Expert	-	✓	✓
Инфо-Предприятие	-	✓	✓
UNIOERSE-Фитнес	-	✓	✓
UNIOERSE-Красота	-	✓	✓
FrontPad	-	✓	✓
Okdesk	-	✓	✓
Ramex	-	✓	✓
Real Estate CRM	-	✓	✓
CryptoCRM	-	✓	✓
Simpla CMS	-	✓	✓
SugarCRM Старт, Профи, Премиум	-	✓	✓
Sycret	-	✓	✓
MoiTuristy.ru	-	✓	✓
Orderino	-	✓	✓
U-ON ТраОел	-	✓	✓
A&A Клуб	-	✓	✓
АРК Риелтор 2015 от компании ТИСА	-	✓	✓
Бизнес.Ру (Класс365)	-	✓	✓
Robomed	-	✓	✓
Мегаллан	-	✓	✓
МоиДокументы-Туризм	-	✓	✓
МойСклад	-	✓	✓
Роли ЛК абонента			
Администратор	✓	✓	✓
Оператор	✓	✓	✓
Возможность создать произвольную роль с доступом к определенным разделам АТС	-	✓	✓

Примечание

* подключаются по запросу на договорных условиях