

Инструкция по работе с ЛК «Умный офис»

1. Начало работы

Перед началом работы с ЛК следует выполнить следующие процедуры.

1. Установить адрес электронной почты администратора. Пункт «Виртуальная АТС» -> Общие настройки -> Факс и голосовая почта -> Адрес для отправки факса и голосовых сообщений.
- 2.

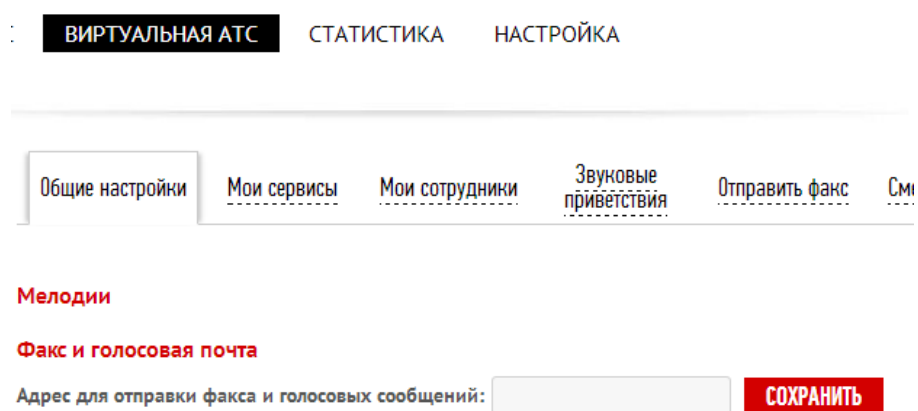


Рисунок – как указать адрес администратора

На этот адрес будут поступать факсимильные и голосовые сообщения, оставленные клиентами в голосовом меню. Без указания этого адреса корректное функционирование меню невозможно.

3. Загрузите хотя бы одно голосовое приветствие. Для этого нужно перейти в пункт «Виртуальная АТС» -> Звуковые приветствия и указать загружаемый файл и имя, под которым он будет представлен в ЛК.

Голосовое приветствие – это запись, которую в первую очередь будут слышать клиенты, при звонке в организацию. Приветствие обычно содержит название организации, предложение набрать внутренний номер сотрудника, если он известен и инструкцию по пользованию голосовым меню («нажмите 1, чтобы ...»). Поэтому при записи приветствия следует заранее спланировать структуру предполагаемого голосового меню.

ВИРТУАЛЬНАЯ АТС СТАТИСТИКА НАСТРОЙКА

Общие настройки Мои сервисы Мои сотрудники **Звуковые приветствия** Отправить

Если Вам необходим усложненный сценарий IVR, свяжитесь с Вашим менеджером или по телефону (495) 225-01-75

Загрузка файла

Допускаются только файлы формата WAV, 16 bit, 8 кГц, моно, не превышающие 5Мб.

Имя файла: *

Выберите файл: *

 ВЫБРАТЬ ФАЙЛ

ЗАГРУЗИТЬ ФАЙЛ

Мои звуки

Рисунок – как загрузить голосовое приветствие

2. Управление сотрудниками

Перейдите на вкладку «Мои сотрудники». На странице представлены три раздела:

1. Внутренние линии. Здесь вы можете изменить количество сотрудников для подключения к АТС;
2. Управление группами. Форма, которая позволяет объединять сотрудников в группы для последующего вызова групп из голосового меню. По умолчанию все сотрудники включены в группу «[Номер АТС] pickup». На всех сотрудников этой группы поступает вызов, когда голосовое меню отключено;
3. Сотрудники. Содержит список сотрудников. По умолчанию в системе присутствует сотрудник 201.

2.1. Создание учетной записи сотрудника

Нажмите на кнопку «Добавить сотрудника», чтобы завести учетную запись. Заполните обязательные поля:

- Ф.И.О
- Телефонный номер – внутренний номер сотрудника, по которому ему могут позвонить другие сотрудники, а так же клиенты из голосового меню;
- Внешний номер – это номер, который увидит клиент, если сотрудник позвонит со своего телефона на городской/мобильный номер клиента.
- E-Mail – почтовый адрес сотрудника.

ДОБАВИТЬ СОТРУДНИКА

Ф.И.О.*

Телефонный номер*
 Укажите внутренний номер сотрудника.

Внешний номер*

E-mail*

Должность

ДОБАВИТЬ **ОТМЕНА**

Рисунок – форма создания учетной записи сотрудника

2.2. Управление группами

Группы сотрудников нужны для управления обзвоном при поступлении входящего вызова от клиента. Например, группа «Техническая поддержка».

Общие настройки Мои сервисы Мои сотрудники Звуковые приветствия Отправить

УПРАВЛЕНИЕ ГРУППАМИ

8463727183 pickup

Алгоритм выбора сотрудника

Сотрудник	Приоритет
201	<input type="text" value="0"/>
202	<input type="text" value="0"/>
203	<input type="text" value="0"/>
204	<input type="text" value="0"/>

Перебор по приоритету происходит от меньшего к большему.

СОХРАНИТЬ

Рисунок – настройки группы сотрудников

С помощью этих настроек можно определить, как будет осуществляться поиск сотрудника, если звонок поступил на заданную группу:

- Случайно. Система будет звонит сотрудникам в случайном порядке пока один из них не возьмет трубку;
- В порядке приоритета, по кругу – система будет перебирать сотрудников в группе в порядке возрастания приоритета пока не найдет свободного, который возьмет трубку;
- По наименьшей длительности вызовов – в первую очередь звонки будут направлены на сотрудников, которые в сумме меньше всего говорили с клиентами;
- Одновременный вызов – будут звонить телефоны всех сотрудников группы.

3. Голосовое меню

Голосовое меню – точка входа в ЛК. Это автоинформатор, который приветствует клиента и предлагает ему на выбор варианты продолжения работы.

При отключенном голосовом меню входящий вызов без какого-либо приветствия поступает на всех сотрудников группы “[Номер АТС] рiскup”. Для подключения голосового меню требуется перейти на вкладку «Мои сервисы» и подключить услугу «Голосовое меню (IVR)».

После этого на странице «Общие настройки» появится пункт «Настройки IVR». Пример настроенного меню показан на рисунке.

Настройки IVR 8463727183 ▾

Голосовое приветствие

welcome ▾

Настройка меню

1	Вызов группы ▾	Отдел продаж ▾
2	Вызов группы ▾	Служба доставки ▾
3	Факс ▾	
4	Голосовая почта ▾	
5	Вызов сотрудника ▾	204 <small>Укажите внутренний номер сотрудника. Список номеров можно посмотреть на странице "Мои сотрудники"</small>
6	--не установлено-- ▾	
7	--не установлено-- ▾	
8	--не установлено-- ▾	
9	--не установлено-- ▾	
0	--не установлено-- ▾	

СОХРАНИТЬ

Рисунок – пример настроенного голосового меню.

При настройке нужно указать:

- Номер (из выпадающего списка). У организации могут быть разные номера и к каждому из них можно привязать свой вариант голосового меню;
- Голосовое приветствие – запись, приветствующая клиента и объясняющая ему варианты набора в меню. Также должно быть свое для каждого номера. Как загрузить приветствие см. «Начало работы»;
- Действия меню при вводе от пользователя. В приведенном примере нажав 1 клиент попадет к сотрудникам отдела продаж, 2 – службы доставки, 3 – получит приглашение оставить факс, который будет впоследствии доставлен администратору на E-Mail, 4 – получит приглашение оставить голосовое сообщение, которое также будет доставлено администратору, 5 – перенаправлен на сотрудника с номером 204 (например, это может быть секретарь);
- При отсутствии ввода в течение 30 секунд клиент будет перенаправлен на сотрудника 201.

4. Сервисы для сотрудников

Нажмите на кнопку «Редактировать» в списке сотрудников, чтобы настроить дополнительные услуги для конкретного сотрудника:

- Переадресация. Укажите номера, на которые должен быть переадресован вызов в случае возникновения тех или иных событий;
- Черный список – вызовы с номеров из данного списка не будут поступать сотруднику;
- Режим «Не беспокоить» - если включить этот режим, то сотруднику не будут поступать входящие вызовы, кроме как с тех номеров, что перечислены в поле «Белый список»;
- Настройки SIP – это параметры подключения телефонного аппарата к АТС. Можно изменить пароль;
- Список групп – отметьте те группы, в которые входит сотрудник;
- «Следуй за мной» - если у сотрудника несколько номеров, по которым он может быть доступен, то можно перечислить их все и входящий вызов будет поступать одновременно на все указанные номера. Обратите внимание, этот функционал заменяет переадресацию.